Canadian Heritage
Multiculturalism

Patrimoine canadien
Multiculturalisme

Annual Report on the Operation of

The Canadian Multiculturalism Act

1999-2000

Canada

101-03109/

This booklet has been published by the Department of Canadian Heritage. It has been prepared to report to Parliament about the implementation of the *Canadian Multiculturalism Act* in federal institutions.

At the same time, this booklet aims to increase awareness about the significance to our lives of the Act. Explanations of its provisions are meant for clarification, and should not be taken as legal interpretations of the *Canadian Multiculturalism Act*.

This document is available in alternative media format.

To obtain copies or to provide your comments, please contact:

The Multiculturalism Program
Department of Canadian Heritage
Ottawa, Ontario
K1A 0M5

Tel: (819) 953-1970
Fax: (819) 997-0880
TTY: (819) 997-3123

multi_canada@pch.gc.ca

This document is available on the Internet under:

"What's New"
www.multiculturalism.pch.gc.ca

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2001
Catalogue No. Ci95-1/2000
ISBN 0-662-65454-4

Secretary of State
(Multiculturalism) (Status of Women)

Secrétaire d'État
(Multiculturalisme) (Situation de la femme)

Ottawa, Canada K1A 0M5

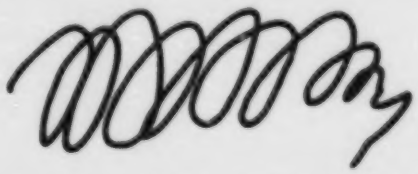
Her Excellency the Right Honourable Adrienne Clarkson
Governor General Chief of Canada
Rideau Hall
1 Sussex Drive
Ottawa, Ontario
K1A 0A1

Your Excellency:

I am pleased to submit the twelfth Annual Report on the Operation of the *Canadian Multiculturalism Act* for tabling in Parliament, pursuant to section 8 of the Act. This report covers the 1999-2000 fiscal year.

Please accept my best wishes.

Yours sincerely,



The Honourable Hedy Fry, P.C., M.P.

Canada

Secretary of State
(Multiculturalism) (Status of Women)

Secrétaire d'État
(Multiculturalisme) (Situation de la femme)

Ottawa, Canada K1A 0M5

Introduction by the Secretary of State (Multiculturalism) (Status of Women)

Today it's more important than ever that we take a closer look at what we do to advance multiculturalism. As we construct a common Canadian citizenship, with respect for diversity, we need to examine what works best and how well our policies are adapting. So, in this Annual Report, we are going beyond listing what's been done to begin looking at how it has made a difference in the lives of Canadians. We are moving to a new level of thoughtfulness about what our activities really mean. We are challenging federal institutions to capture new information about the impacts of their policies, practices and programming in reflecting and responding to increasing ethnic, racial, linguistic and religious diversity in Canadian society.

There are many different views about which outcomes matter most. Measures themselves influence the way policies are implemented and programming is designed and delivered. For example, is it more important to help 100 people get started on a journey or to help 10 people who are most in need to complete it? Certainly, it matters that we reach as many people as possible. But the effectiveness of what we do in reaching them matters more. In the case of multiculturalism, this means attitudes and expectations and a sense of pride and belonging. These are difficult outcomes to measure and even harder to attribute to one government initiative or program.

Regardless, we need to find ways to capture more information that demonstrates the difference multiculturalism makes in daily life in Canada. We need data that show that policies and programs in support of multiculturalism not only constitute the right thing to do, but that they are the most beneficial, prudent and pragmatic course to take. We need to prove that what we do contributes to a shared sense of what it means to be a citizen of Canada.

For most Canadians, accommodation, fairness and equality are core values. Even so, to continue to evolve as a progressive, open and inclusive society we must find ways to demonstrate in concrete terms what the benefits of multiculturalism are not only for ourselves but for the rest of the world as well. We know that legislation alone isn't enough particularly when, as with the *Canadian Multiculturalism Act*, the aim is to encourage and promote change rather than taking a regulatory or coercive approach. This kind of modern legislation needs to be implemented with programs and policies that show leadership, lead to positive social change and for which results can be quantified and documented.

Canada

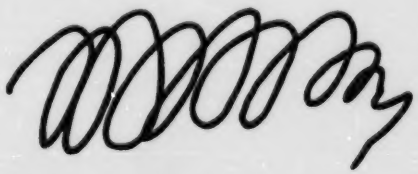
We recognize that there is not only work to be done within our own government institutions, but that multiculturalism policy must also reach other levels of government and, importantly, the communities which these policies serve. As government, we need to lead by example and we must build partnerships that enable Canadians of diverse backgrounds to fully participate in the political, economic and cultural life of our country. We need to recognize the challenges in achieving social and economic justice and in fighting the issues of racism and hate. We are taking these steps by developing tools such as our Federal Action Plan Against Racism, Discrimination and Hate. This year, we also have an important opportunity to share these initiatives with the world, in South Africa, at the 2001 United Nations World Conference Against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance. Canada is recognized as a country that has valuable information to share both domestically and internationally.

In this report you will learn more about how some government institutions have changed and are changing their programs and policies to respond to the increasing diversity of our population, and how they made these changes a permanent part of the way they do business. These lessons are useful not only for Government of Canada departments, agencies and crown corporations, but other governments, non-governmental organizations, the private sector and individual Canadians. Because diversity is a fundamental characteristic of Canadian society, it's everyone's business and many of the same "best practices" can apply across all sectors of society. Institutional change is a fundamental step in eliminating systemic inequality.

Ultimately, the most important test of the effectiveness of what we do to promote and support multiculturalism is the quality of life of Canadians themselves. As long as there are people in our country who endure racism or who are marginalized or excluded for no other reason than their racial, religious, ethnic or cultural background, we won't have the results we want and need.

A great deal has been done to advance multiculturalism since the *Canadian Multiculturalism Act* came into force in 1988. Every year since then, we have reported on the work of the government to support the goals of multiculturalism – advancing equality and social justice, encouraging the participation of all Canadians in the economic, social, political and cultural life of our nation, and strengthening multiculturalism as part of our Canadian identity.

I am pleased to report that this year, after more than a decade of programming, we can see how these programs and initiatives have delivered sustained results that reflect and respond to the increasing needs of multicultural Canada. It is also a way of evaluating, as we embark on a new century, how far we still need to go to achieve our goals of a cohesive, respectful and equal society.



The Honourable Hedy Fry, P.C., M.P.

Table of Contents

Introduction by the Honourable Hedy Fry v

Part I: Multiculturalism: Now More Than Ever 1

Part II: The Operation of the *Canadian Multiculturalism Act* in Canada's Federal Departments and Agencies - Introduction ... 10

Part III: Results Across the Public Service of Canada 12

Part IV: A Comprehensive Approach: Leading to Results 33

Part V: Institutional Success Factors 46

Part VI: Looking Ahead, Seizing Opportunity 50

Annex A: Towards Results-based Management in the Multiculturalism Program 56

Index of Federal Institutions 59

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

CANADA'S DIVERSITY

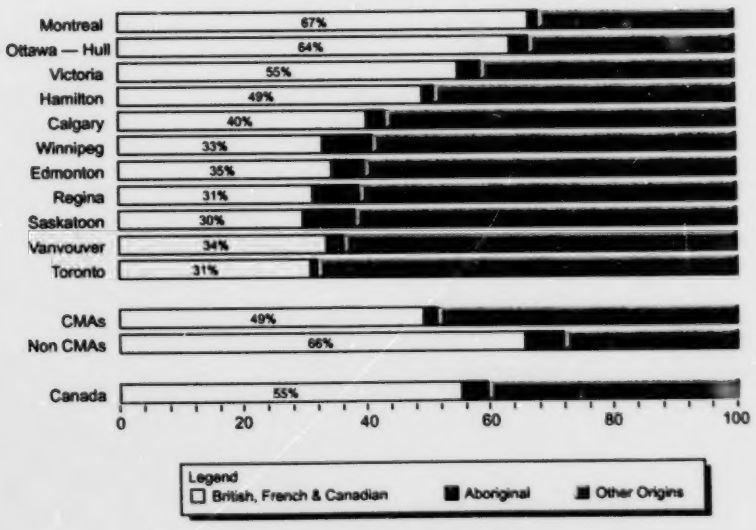
Part I: Multiculturalism: Now More Than Ever

A decade of change

Over the past decade, since the passage of the *Canadian Multiculturalism Act*, ethnic, racial and religious diversity in Canada has expanded at an unprecedented rate, dramatically changing the public face of Canadian society. Human cultural diversity has been a characteristic of Canada longer than the country has existed. At the time of European arrival and settlement there was a diversity of Aboriginal nations speaking many languages. There has been a Black population in Atlantic Canada since the middle of the eighteenth century. Moreover, patterns of immigration that began in the last half of the 20th century are today rapidly making Canada a microcosm of all of the world's ethnic, religious, linguistic and racial diversity.

At the last census, more than 43% of Canadians reported at least one origin other than British, French, Canadian or Aboriginal. The number of racial minority persons has doubled to 11% in 10 years and now account for up to 30% of the population in most major Canadian cities. In the case of Toronto, ethnic and racial minorities account for more than half the population. According to Statistics Canada, 89% of all immigrants and 94% of visible minorities live in a census metropolitan area. While Toronto, Vancouver and Montréal are home to the largest total numbers of ethnic and racial minorities in Canada, smaller cities such as Edmonton, Saskatoon, Regina, Winnipeg and Ottawa have populations that are also becoming increasingly diverse.

Ethnic Origins, Canada, 1996:
Selected Census Metropolitan Areas



Note: Other Origins do not include Multiple Aboriginal Origins
Source: 1996 Census, Statistics Canada

CANADA'S DIVERSITY

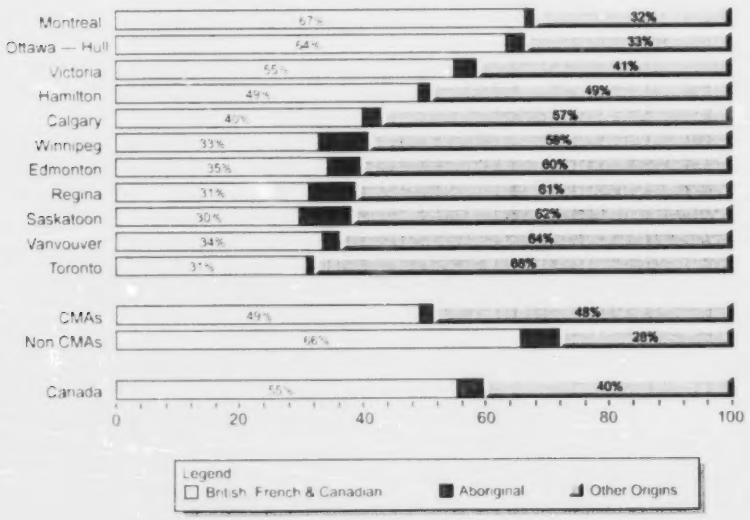
Part I: Multiculturalism: Now More Than Ever

A decade of change

Over the past decade, since the passage of the *Canadian Multiculturalism Act*, ethnic, racial and religious diversity in Canada has expanded at an unprecedented rate, dramatically changing the public face of Canadian society. Human cultural diversity has been a characteristic of Canada longer than the country has existed. At the time of European arrival and settlement there was a diversity of Aboriginal nations speaking many languages. There has been a Black population in Atlantic Canada since the middle of the eighteenth century. Moreover, patterns of immigration that began in the last half of the 20th century are today rapidly making Canada a microcosm of all of the world's ethnic, religious, linguistic and racial diversity.

At the last census, more than 43% of Canadians reported at least one origin other than British, French, Canadian or Aboriginal. The number of racial minority persons has doubled to 11% in 10 years and now account for up to 30% of the population in most major Canadian cities. In the case of Toronto, ethnic and racial minorities account for more than half the population. According to Statistics Canada, 89% of all immigrants and 94% of visible minorities live in a census metropolitan area. While Toronto, Vancouver and Montréal are home to the largest total numbers of ethnic and racial minorities in Canada, smaller cities such as Edmonton, Saskatoon, Regina, Winnipeg and Ottawa have populations that are also becoming increasingly diverse.

Ethnic Origins, Canada, 1996
Selected Census Metropolitan Areas



Note: Other Origins do not include Multiple Aboriginal Origins.
Source: 1996 Census, Statistics Canada

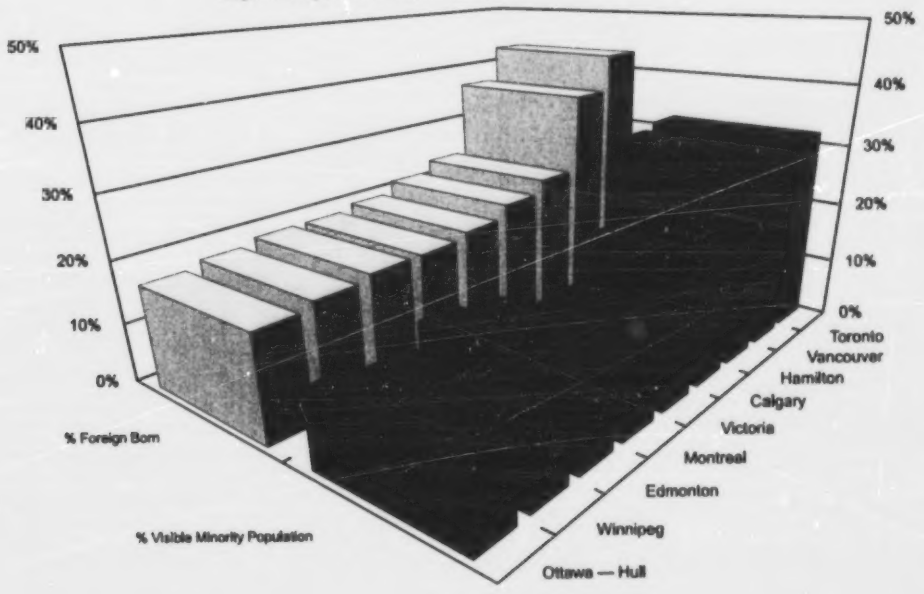
Respecting our Differences

Immigrants have always tended to settle in parts of the country where there are significant numbers of persons who share their ethno-cultural heritage and language. This has given each region of Canada unique combinations of ethnic and racial communities. For example, there are large numbers of Canadians of Chinese and South Asian origins in British Columbia, whereas Canadians of Caribbean descent tend to be concentrated in Ontario. Because Quebec attracts many French-speaking immigrants, it has the highest percentage of Canadians of Vietnamese, Haitian and Lebanese origins.

But everywhere in Canada, visible minorities are the fastest growing sub-group in Canadian society. By 2006, they will represent between 14.7% and 20% of the population—nearly one in six persons living in Canada are expected to be members of a visible minority group.

One of the factors leading to this increasing diversity is youth. Canada's ethnic and visible minority population tends to be younger than the national average. Forty-five per cent of Canada's children have at least one ethnic origin other than British, French, Canadian or Aboriginal. One of five Canadians aged 18 to 34 are members of visible minorities and one of three aged 5 to 15 have Aboriginal or visible minority origins. In another generation, a single racial group will no longer represent a majority of Canada's population.

Visible Minority and Foreign Born Population:
Major Metropolitan Areas, Canada, 1996



Multiculturalism: a Canadian value

Not surprisingly, with increasing ethno-cultural and racial diversity, multiculturalism has become more important to Canadians. As Prime Minister Jean Chrétien noted during a speech in Berlin last summer, "Canada has become a post-national, multicultural society. It contains the globe within its borders, and Canadians have learned that their two international languages and their diversity are a comparative advantage and a source of continuing creativity and innovation." For a steadily increasing proportion of the public, ethno-cultural and racial diversity is a positive characteristic of Canadian society. Recent public opinion polling shows that more than two-thirds of Canadians believe that Canada's culturally diverse population is a competitive advantage in the global economy. Surveys conducted by Ekos Research Associates show that a majority of Canadians agree, "Accepting immigrants from diverse cultures strengthens Canadian culture." Polls conducted by Ipsos Reid (formerly Angus Reid) show that an increasing proportion of Canadians – in 1999 more than 83% – agree that "the multicultural make-up is one of the best things about Canada." This compares with 78% in October 1998, 80% in June 1996 and 77% in February of 1993. And the most ethno-culturally diverse demographic group in Canada, youth, are the most enthusiastic. A 1999 survey showed that 96% agree with the statement "it is good that Canada has people of diff[illegible]nt racial backgrounds."

There is evidence of a stronger connection between multiculturalism and Canadians' sense of identity. When Canadians were asked in 1999 about what contributes to their sense of identity and makes them different from Americans, multiculturalism came in second after the health care system. The multiculturalism policy itself, which provides a framework for nurturing and valuing diversity, contributes to citizenship acquisition, participation and quality of life, and a strong sense of pride in what Canada stands for internationally. The explicit recognition that diversity within a common citizenship is good, which is what multiculturalism is all about, encourages Canadians to feel committed to Canada, fostering a sense of belonging and attachment to the country and to one another, a collective state of being otherwise known as "social cohesion." As Canada becomes increasingly diverse, efforts to strengthen social cohesion between and among all the many ethnic, racial and religious groups in Canadian society will be central to our continued progress as a modern, united and democratic society.

While the *Canadian Multiculturalism Act* applies to the work of all Government of Canada departments, agencies and crown corporations, the Multiculturalism Program is specifically mandated to address ethnic, racial, linguistic and religious diversity within Canadian society. It works in a variety of ways to foster social cohesion so that Canada can capitalize on its diversity advantage. One of its objectives is to help federal institutions develop inclusive policies, programs and practices to meet their obligations under the *Canadian Multiculturalism Act*.

This year, for the first time, the Multiculturalism Program met personally with officials of 19 selected federal institutions to help them frame comprehensive input to this Annual Report, focussing on sustained results and the success factors by which they were achieved.

Moving towards shared citizenship

Canada adopted its multiculturalism policy in 1971, and in 1988 formally enshrined the policy in legislation with the *Canadian Multiculturalism Act*. Its three main policy goals – Social Justice, Civic Participation and Identity – are as relevant now as they were when they Act was passed; however, their implementation by the Multiculturalism Program of Canadian Heritage has evolved significantly. Multiculturalism programming once responded largely to the needs of specific groups who were excluded by the mainstream, enabling these groups to preserve and celebrate their cultural identities. Identity is still an important policy pillar, but the work of the Program focuses more on assisting marginalized groups to build their capacity to better influence the social, cultural, economic and political institutions mandated to serve their needs, along with those of more established communities in Canada. Building partnerships between community associations and mainstream institutions ensures that collaborative solutions are developed to eliminate barriers to full and equitable participation.

As a result, and as will be highlighted in later sections of this Report, institutions such as schools, arts councils and police services have adjusted their policies and practices to accommodate diversity, and to respect and respond equally well to the needs of *all* Canadians. In short, Canada's approach to multiculturalism has become more inclusive, focussing on the need to foster a shared sense of citizenship across the full breadth of the population.

Many federal institutions have achieved positive results by responding to this inclusive sense of Canadian identity. For example, Elections Canada analysed language statistics from the 1996 Census to determine which languages, other than English and French, are the most widely used among eligible voters. In turn, this inquiry led to the publication of a voter information pamphlet in 26 international languages and five Aboriginal languages.

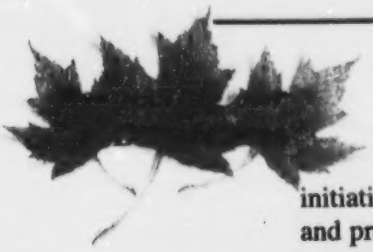
The challenges ahead

Diversity has given Canada many advantages, including links with the rest of the world, a multi-lingual workforce, and a rich and vibrant cultural life. But it has also meant additional pressures, particularly for public institutions such as universities and hospitals, community-serving agencies and governments. They are being challenged as never before to respond to a more complex range of needs associated with integrating ethnic and visible minorities into Canadian society. These institutions need encouragement and support, and opportunities to learn from one another to pursue more open and participatory processes that accommodate and *value* the multitude of differences among ethnic and visible minority groups.

Despite commitments to a more inclusive society embedded in the Charter of Rights and Freedoms, the *Canadian Multiculturalism Act* and employment equity legislation, research available in the Multiculturalism program shows that members of ethnic and visible minorities – particularly members of visible minority groups – continue to experience barriers to participation in the workplace, in political institutions, and in many community-based organizations. A disproportionate percentage of visible minority Canadians suffer from poverty, low wages and under-employment. Many of the organizations that work to represent the interests of these Canadians lack the capacity to press for the changes and resources that their constituencies need (Biles 1998; Siemiatic 1998; and Simard 2000).

Some people continue to see ethno-cultural change as a threat. Most Canadians value ethnic, racial, linguistic and religious diversity, but discrimination, racism and hate crimes persist. All forms of intolerance, from subtle discrimination to racially motivated violence, undermine equality and social cohesion. New communications technologies, particularly the Internet, are providing purveyors of intolerance and hatred with new ways to spread their messages. At national consultations in the Fall of 2000 to prepare Canada's position for the upcoming World Conference Against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia, and Related Intolerance (WCAR), individuals, groups and organizations from across Canada pressed for a collaborative national approach to combat racism and intolerance. There was agreement that a great deal more public education is required.

Meanwhile, political leaders, policy makers, public institutions, businesses, community groups, care-givers, teachers and social activists need more information and data on diversity and the lived experience of the millions of Canadians who are the targets of intolerance, discrimination and racism. They need this information and knowledge to be able to design programs and



initiatives, and provide services, in ways that will support equality of opportunity and promote social cohesion. In many cases, the data we have is not sufficiently comprehensive. For example, there has never been a national survey to quantify the prevalence of discrimination and racism in Canadian society as it affects all minority groups. A survey of 800 Chinese Canadians conducted in 1994 found that 40% had personally experienced discrimination; 60% were not able to utilize their talents in Canada, and an alarmingly high 80% disagreed that they felt accepted by other Canadians. We need to know more about what happens in community life—for instance, where does discrimination, intolerance and racism occur and under what circumstances?—to be able to design more effective programs and initiatives that encourage accommodation, promote participation and enable all Canadians to feel accepted for who they are and as equal partners in Canadian society.

There is no generation for which this will have greater impact than Canada's children, who are the most ethno-culturally and racially diverse age group in the country. Canada must be concerned that the potential of its youngest citizens to fully participate in and contribute to society as adults is undermined when they are forced to endure discrimination, intolerance and racism—a form of abuse against which no child in Canada should be expected to have to defend him or herself. In repeated surveys, young Canadians have identified racism and discrimination as key issues which need to be addressed and, as will be highlighted later in this report, have taken a decisive role in many initiatives designed to combat racism.

For the wider society, the failure to recognize and value diversity and utilize all the advantages associated with it constitutes not only a threat to social cohesion, but a significant waste of human capital which, as a knowledge-based economy, Canada can ill-afford. As documented earlier, ethnic and visible minorities account for an increasing proportion of the overall Canadian population. In future, the damage inflicted by persistent inequities in Canadian society and the failure to successfully reflect and integrate ethnic, racial and religious diversity will, if unchecked, affect increasing numbers of Canada's citizens. Canada needs all this talent and ability in all sectors of society and all walks of life if it is to continue to prosper in the global economy, and maintain its quality of life and international standing.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

The Key Issues

Research, documentation and the views of organizations that represent the interests of racial, ethnic and religious groups suggest that there are four major issues that need to be addressed to promote equality of opportunity and social cohesion. These are:

- ***Disproportionate poverty.*** In a recent study of 89 ethno-racial groups in Metro Toronto, the most severely disadvantaged were black with poverty rates ranging from 52.2% to 70% compared to 22.7% in the overall population.

- ***Systemic discrimination.*** A large number of highly qualified immigrant professionals continue to experience difficulties with credentials recognition and accreditation. Visible minority male immigrants earn an average of 15% less than their white counterparts. While there is some improvement among the Canadian-born, visible minority males still earn, on average, 9% less than white males with the same qualifications, skills and experience.

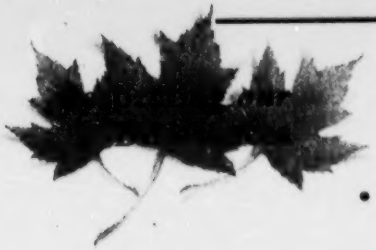
- ***Under-representation.*** Ethnic and visible minorities continue to be under-represented in most institutions and professions, and in the media, where they are also often negatively portrayed.

- ***Victimization as a result of racism and hate-motivated crime.*** Visible minority-Canadians also continue to be the objects of racism and outright discrimination. According to a recent analysis of police statistics, as many as 60,000 hate and bias crimes are committed in Canada's large urban centres annually, of which approximately 61% are directed against visible minorities (Roberts 1995).

Setting strategic priorities and delivering results.

To help address the challenges of increasing ethno-cultural and racial diversity and support the aims of the *Canadian Multiculturalism Act*, the Multiculturalism Program at the Department of Canadian Heritage supports research, public education, community action and institutional development. In all cases, this work seeks to do at least one of the following:

- combat racism and discrimination;
- enable marginalized groups to participate in decision-making and, ultimately, to influence public institutions to eliminate systemic barriers that prevent them from responding to and reflecting Canada's diversity;



- generate more information about ethnic, racial and religious diversity in Canada and the best ways that governments and others can support equality of opportunity and promote social cohesion.

As diversity in Canada expands, the Multiculturalism Program is challenged to keep up. The complex and demanding issues associated with ethnic and racial diversity necessitate a strong focus on results.

In 2000, the Program developed a new Performance Framework to help prioritize its work. The Framework is helping to target resources towards initiatives where the need is greatest and from which outcomes can be expected within a reasonable amount of time, but which, at the same time, will help make a lasting difference. A more detailed description of this Framework is contained in Annex A of this Report.

The Multiculturalism Program advances the policy goals of the *Canadian Multiculturalism Act* in several ways. The Program manages a grants and contributions program with a budget allocation of approximately $16 million. To achieve sustained, long-term results, work with ethno-cultural communities has focused on capacity building and stronger working relationships with public institutions. Work with public institutions has focused on more comprehensive approaches to institutional change, ensuring that their work with communities involves community representatives in needs assessment and in the subsequent development and enhancement of policies and services. And, beyond the grants and contributions program, work with federal government partners has increasingly afforded the Program an opportunity to develop networks of influence between federal institutions, non-governmental institutions and various ethno-cultural communities and communities of interest.

The Multiculturalism Program, together with representatives from other Government of Canada departments and agencies, has begun to look at new ways to ensure that the policies, programs and services of the Government of Canada serve the interests of Canada as an ethno-culturally and racially diverse society. Many of these programs and services were established when Canada was a more homogeneous society. Some may now be out of step with the needs and expectations of an increasingly large segment of the population.

One tool being developed is a diversity lens—a standard set of questions to help policy makers across the government assess their current and proposed policies, programs and services to make sure they respond to the needs and expectations of *all* Canadians. This practical tool would help the Government of Canada to accelerate its efforts to respond more effectively to ethnic, racial and religious diversity, and abide by the principles of the *Multiculturalism Act*.

CANADA'S DIVERSITY

The Key Issues

Research, documentation and the views of organizations that represent the interests of racial, ethnic and religious groups suggest that there are four major issues that need to be addressed to promote equality of opportunity and social cohesion. These are:

- ***Disproportionate poverty.*** In a recent study of 89 ethno-racial groups in Metro Toronto, the most severely disadvantaged were black with poverty rates ranging from 52.2% to 70% compared to 22.7% in the overall population.

- ***Systemic discrimination.*** A large number of highly qualified immigrant professionals continue to experience difficulties with credentials recognition and accreditation. Visible minority male immigrants earn an average of 15% less than their white counterparts. While there is some improvement among the Canadian-born, visible minority males still earn, on average, 9% less than white males with the same qualifications, skills and experience.

- ***Under-representation.*** Ethnic and visible minorities continue to be under-represented in most institutions and professions, and in the media, where they are also often negatively portrayed.

- ***Victimization as a result of racism and hate-motivated crime.*** Visible minority-Canadians also continue to be the objects of racism and outright discrimination. According to a recent analysis of police statistics, as many as 60,000 hate and bias crimes are committed in Canada's large urban centres annually, of which approximately 61% are directed against visible minorities (Roberts 1995).

Setting strategic priorities and delivering results.

To help address the challenges of increasing ethno-cultural and racial diversity and support the aims of the *Canadian Multiculturalism Act*, the Multiculturalism Program at the Department of Canadian Heritage supports research, public education, community action and institutional development. In all cases, this work seeks to do at least one of the following:

- combat racism and discrimination;
- enable marginalized groups to participate in decision-making and, ultimately, to influence public institutions to eliminate systemic barriers that prevent them from responding to and reflecting Canada's diversity;

Respecting *our* Differences

- generate more information about ethnic, racial and religious diversity in Canada and the best ways that governments and others can support equality of opportunity and promote social cohesion.

As diversity in Canada expands, the Multiculturalism Program is challenged to keep up. The complex and demanding issues associated with ethnic and racial diversity necessitate a strong focus on results.

> In 2000, the Program developed a new Performance Framework to help prioritize its work. The Framework is helping to target resources towards initiatives where the need is greatest and from which outcomes can be expected within a reasonable amount of time, but which, at the same time, will help make a lasting difference. A more detailed description of this Framework is contained in Annex A of this Report.

The Multiculturalism Program advances the policy goals of the *Canadian Multiculturalism Act* in several ways. The Program manages a grants and contributions program with a budget allocation of approximately $16 million. To achieve sustained, long-term results, work with ethno-cultural communities has focused on capacity building and stronger working relationships with public institutions. Work with public institutions has focused on more comprehensive approaches to institutional change, ensuring that their work with communities involves community representatives in needs assessment and in the subsequent development and enhancement of policies and services. And, beyond the grants and contributions program, work with federal government partners has increasingly afforded the Program an opportunity to develop networks of influence between federal institutions, non-governmental institutions and various ethno-cultural communities and communities of interest.

The Multiculturalism Program, together with representatives from other Government of Canada departments and agencies, has begun to look at new ways to ensure that the policies, programs and services of the Government of Canada serve the interests of Canada as an ethno-culturally and racially diverse society. Many of these programs and services were established when Canada was a more homogeneous society. Some may now be out of step with the needs and expectations of an increasingly large segment of the population.

One tool being developed is a diversity lens—a standard set of questions to help policy makers across the government assess their current and proposed policies, programs and services to make sure they respond to the needs and expectations of *all* Canadians. This practical tool would help the Government of Canada to accelerate its efforts to respond more effectively to ethnic, racial and religious diversity, and abide by the principles of the *Multiculturalism Act*.

Finally, while strong, evidence-based, results oriented programming ensures the efficacy of government investments and maintains public trust, government cannot address all the issues associated with ethnic and racial diversity by acting alone no matter how effective its initiatives are. The issues do not fall neatly into categories that are the sole responsibility of the public, private or voluntary sectors. The Government of Canada needs solid evidence and meaningful results to mobilize partnerships and persuade others to participate in collaborative action across all sectors and all jurisdictions, at the national, regional and local levels. As a consequence, partnerships are and will continue to be a major priority within the Multiculturalism Program and across government.

Ultimately, the challenges associated with ethno-cultural and racial diversity affect us all. Racism, for example, is a pervasive problem. It makes no difference to an Aboriginal child whether the racial slur occurs in a public school lunchroom, a community childcare center, or a privately run amusement arcade. The pain for that child is the same. And ultimately, the damage is equally costly to us all.

Part II: The Operation of the *Canadian Multiculturalism Act* in Canada's Federal Departments and Agencies – Introduction

The response by today's federal public service to the challenges and opportunities presented by Canada's multiculturalism can best be summed up in the twin themes of business case thinking and the search for results. Full inclusion of all ethnic, linguistic, racial and religious groups in all aspects of society and in public administration is the right thing to do, and it also makes good business sense.

To serve well the entire population, institutions must reflect and represent its many communities. Multicultural participation is increasingly seen as a basic condition of institutional credibility, relevance and performance. Institutions which either under-serve or do not employ people from the full range of Canada's ethnic cultures risk failure to deliver their mandates.

In recognition of this reality, today's leaders seek results in terms of service and program measures and in terms of hard recruitment and retention numbers. The lens has shifted towards the results of activities, and not just the activities themselves.

This year's Annual Report was developed in light of this new thinking. Rather than presenting a compendium of the related activities of departments and agencies, the focus is on the results achieved by a selection of federal institutions. Heads of departments, agencies and Crown corporations were asked about changes and enhancements to the programs and services offered by their organizations. They were asked what motivated them to launch changes. They were asked how they proceeded, and what was achieved. They were asked if, and how, results were measured. And they were asked to name what they saw as key success factors. Part V of this report summarizes common success factors.

Results are considered in four areas: policies and programs, research, services, and representative involvement. Results are considered over time. Rather than just focusing on 1999-2000, this year's report examines institutional change since the Act came into force in 1988.

CANADA'S DIVERSITY

Based on responses received, the stories of 19 departments and agencies* were further explored through interviews with staff. Fifteen of these are used to illustrate one or more aspect of long-term, organizational change. Four are told as comprehensive case studies. In this way it is hoped that a richer, fuller picture emerges not only of progress made but of how that progress was achieved and what we can learn from it as we move together into the next decade.

*Departments and agencies featured in the report are: Canada Mortgage and Housing Corporation; Canada Customs and Revenue Agency; Canada Council for the Arts; Canadian Heritage; Canadian International Development Agency; Canadian Radio-television and Telecommunications Commission; Canadian Broadcasting Corporation; Citizenship and Immigration Canada; Department of Foreign Affairs and International Trade; Department of Justice Canada; Health Canada; Indian and Northern Affairs Canada; National Film Board of Canada; Parks Canada Agency; Public Service Commission of Canada; Royal Canadian Mounted Police; Statistics Canada; Status of Women Canada; and, Treasury Board of Canada. Many other departments and agencies have achieved success in promoting multiculturalism. Departments and agencies selected for this report were selected as being illustrative of a broad range of initiatives.

Part III: Results Across the Public Service of Canada

Over the past decade Canadian federal government departments and agencies have taken up the challenge of serving Canada's diverse population with increasing enthusiasm. Issues respecting Canada's multiculturalism have not always been at the centre of the agenda; however, on balance, the policies, programs and services provided by, and the very face of, the Public Service have evolved substantially since the *Canadian Multiculturalism Act* came into force in 1988.

The following pages present a look back over the decade at the progress made by a representative sample of federal institutions. This part of the report highlights results achieved by reviewing performance over time which has yielded sustainable institutional change with respect to Canadian multicultural diversity.

Advances in Policies and Programs as Levers of Change

In 1971, the Government of Canada announced a Multiculturalism Policy which recognized Canada's multicultural diversity as a fundamental and defining characteristic of the nation. This policy was reaffirmed in 1988 with the passage of the *Canadian Multiculturalism Act*. Then, in 1996, a review of the policy further reaffirmed its importance as a key instrument in government's efforts to foster social cohesion and build an inclusive society that is open to, and respectful of, all Canadians.

While the Department of Canadian Heritage does have a central role to play, the Multiculturalism Policy is the responsibility of all federal departments and agencies. Increasingly, Canadian Heritage, and in particular the Multiculturalism Program, has been called upon to provide advice to federal partner institutions in the development and revision of public policies and programs. In this section a number of advances of policies and programs are highlighted.

Combating Hate and Bias Activity

It is estimated that there may be as many as 60,000 hate crimes committed against members of ethnic minority and other groups in Canada each year (Roberts 1995). Hate and bias activity has serious consequences not only for its intended targets, but also broader implications for community safety, social cohesion and Canada's international reputation. Research, media reports, the deliberations and recommendations of international and national conferences all point to the need for national governments to address hate and bias activity in a coherent and coordinated manner.

The government is taking action against hate in four primary ways: through public education; through the legal system; through supporting community initiatives to combat hate; and through supporting research. Canada has strong anti-hate legislation. The *Criminal Code of Canada* and the *Canadian Human Rights Act* make it a crime to incite hate against an identifiable group. Canada has recently strengthened principles for criminal sentencing that guide the courts to consider aggravating factors when there is evidence that an offence was motivated by hate of an identifiable group. The Government has also passed legislation that strengthens the role of victims in the criminal justice system and makes it easier for victims and witnesses to participate in trials. The Government of Canada has also launched a national crime prevention initiative aimed at developing community-based responses to crime, with particular emphasis on children, youth, women and Aboriginal people. Thirty-two million dollars per year has been allocated for this work.

Under the *Customs Tariff Act*, Canada Customs and Revenue Agency examines material at the border for prohibited hate propaganda and is working internationally with the World Customs Organization to share information on transnational movement of hate propaganda. The Canadian Centre for Justice Statistics recently released a national report on hate crime in Canada that, for the first time, gives a national picture of the extent of hate-motivated crime in Canada.

The Multiculturalism Program has held a series of three national, round table consultations on hate and bias activity with stakeholders from other levels of government, other federal departments, police, academia and civil society organizations. As a direct result of the first round table, the federal partners agreed to work with the Multiculturalism Program to develop a more coordinated federal response to the issue. An initial step was to advise Statistics Canada on the addition of a question to the *1999 General Social Survey on Victimization* to capture information about victims of hate crime. A question was also added to the *2000 General Social Survey on Citizen Access to and Use of Information Communication Technology on hate propaganda on the Internet*.

As a further result of participation in the round tables on hate, the Department of Justice Canada has produced four documents as a background to further discussion on hate crime in Canada: a report outlining all relevant national and international statutory provisions on hate; an outline of the arguments for and against the collection of hate crime statistics and the use of legislation to enforce statistics collection; an analysis of media coverage on racially motivated killings; and a compilation of all previous recommendations to governments regarding hate crime legislation.

The Multiculturalism Program also participates in Industry Canada's interdepartmental committee on illegal and offensive content on the Internet. The committee has just released a new document, A *Canadian Strategy to Promote Safe, Wise and Responsible Internet Use* which addresses, among other issues, the question of illegal and offensive content on the Internet.

At both the 1999 International Metropolis Conference and the Multiculturalism Social Justice Research Seminar, the Multiculturalism Program sponsored and organized workshops on hate crime to encourage research and academic interest in the subject.

Through contracts, grants and contributions, the Multiculturalism Program has directly supported research, public education and community action on hate and bias activity. Over the last three years more than 50 such projects have been undertaken, including for example:

> *Combating Hate on the Internet: An International Comparative Review of Policy Approaches/Combattre la haine sur l'Internet: Étude comparative internationale des approches politiques*.
>
> Heather De Santis, January 1998.

> *Standing Up to Hate: Legal Remedies Available to Victims of Hate Motivated Activity – A Reference Manual for Advocates / Se défendre contre la haine: Les recours judiciaires dont disposent les victimes d'actes motivés par la haine – Guide de référence pour les intervenants*.
>
> Bill Jeffery, September 1998.

> *Racism, Sport and Hate*.
>
> Elimination of Racism in Sport Committee, Regina, 1999.

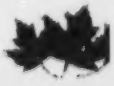
As a result of the Multiculturalism Program's initiatives in this area, the body of Canadian research on hate and bias activity is growing; tools are now available for community organizations and municipal governments faced with hate organizations setting up and recruiting locally; international links have been made to explore means to deal with hate on the Internet; Internet service providers have been engaged in a discussion about how to limit use of the Internet as a tool to promulgate hate; a number of public education tools on hate and bias activity (e.g., films, videos, handbooks) have been produced and distributed; and, the Multiculturalism Program's annual March 21 "Stop Racism" Campaign now includes messages about hate activity.

Accreditation of Foreign Credentials

Canada's immigration policies seek to encourage the immigration of highly educated and skilled professionals. Unfortunately, on arrival many find that they are unable to work in the fields for which they are trained since their foreign-earned credentials are not recognized by employers or professional and regulatory associations in Canada. This results in economic losses for Canada through unemployment and underemployment of highly skilled immigrants. Additionally, individual foreign-trained professionals face frustration, reduced family and personal income, loss of skills through years absent from their professions and cynicism and loss of attachment to Canada.

While the federal government has a limited mandate in professional accreditation because of jurisdictional issues, responsibility for immigration provides room for some involvement. The Multiculturalism Program has used a variety of means to press for action, to engage affected communities and to inform and influence the policies of government bodies and professional, trade and regulatory associations. The Multiculturalism Program has joined the Federal-Provincial-Territorial (FPT) Working Group on Access to Professions and Trades which is currently co-chaired by Citizenship and Immigration Canada and the Ontario Ministry of Colleges, Training and Universities. The Multiculturalism Program brings to the table the concerns expressed by its stakeholder groups. By assisting in the development of a Business and Communications Plan to advance accreditation issues, the Multiculturalism Program is playing a leadership role in promoting and facilitating access by foreign-trained professionals to fair, comprehensive and portable assessment of their skills and knowledge. In addition, the Program has conducted research into accreditation of foreign credentials and has recently funded a number of related projects, including: a project undertaken by the National Organization of Immigrant and Visible Minority Women examining accreditation of the nursing, teaching and social work professions; and a project by the Association of Foreign Medical Graduates (Manitoba) to address training needs of foreign-trained doctors by providing a comprehensive examination-preparation program and by coordinating identification of opportunities with licensed Canadian practitioners.

As a result of these initiatives: community based organizations have made contact with members of the FPT Working Group on Access to Professions and Trades; the issue of professional accreditation for those educated abroad has recently received more media and public attention; some professional associations (e.g., the College of Physicians and Surgeons) have made efforts to facilitate the more rapid qualification of foreign-trained professionals; and foreign-trained professionals have formed local organizations to advocate for change on accreditation and to begin addressing their profession-specific training and qualification needs.



Promoting the Rights of Women

The mandate of Status of Women Canada is to promote the full participation of all women in the economic, social, cultural and political life of the country. This includes a commitment to integrate issues of diversity into the programs provided by Status of Women Canada.

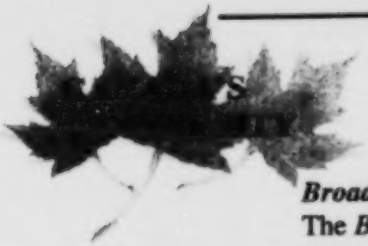
A guiding principle of the organization is to acknowledge the diversity of women and their experiences. According to one manager, "Diversity is integral to our thinking. We always ask, 'Who are the women affected?' when we work on something."

It is the policy of the Research Fund of Status of Women Canada to ensure that the overall work produced reflects the diversity of women. Research proposals are not considered for funding if diversity is not taken into account in the objectives of the study. Similarly, the Women's Program requires policies and other indicators that organizations applying for funding are addressing the needs of the diversity of women. In 1998-99 alone the Women's Program funded 35 initiatives aimed at addressing the concerns of immigrant, ethno-cultural and visible minority women across Canada.

"Diversity is integral to our thinking. We always ask, 'Who are the women affected?' when we work on something."

In December 1999, Status of Women Canada held consultations with women from across the country. The purpose was to create a dialogue between the Government of Canada, not-for-profit organizations, labour organizations, academe, voluntary organizations, and the private sector to share information and receive input into key policies on gender equality. Central to the consultations was a clear policy statement: "Women are not a homogeneous group. They face many different realities as a result of factors such as age, race, class, national and ethnic origin, sexual orientation, mental and physical ability, region, language and religion. Equality can only be achieved by acknowledging and respecting this; therefore, Status of Women Canada will seek the diverse participation of women."

Status of Women Canada and Statistics Canada have produced *Women and Men in Canada: A Statistical Glance*, a booklet of gender statistics in various fields which reflects the importance of diversity through, for example, breakdowns of employment equity groups and other populations. Status of Women Canada has also contributed to the availability of statistical data on immigrant women through its publication *Statistics Canada Data Sources on Immigrant Women*.

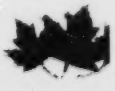


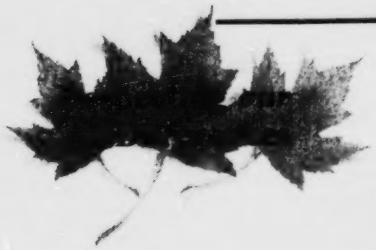
Broadcasting Policy in Canada

The *Broadcasting Act* includes a provision stating that the Canadian broadcasting system should, through its programming and the employment opportunities arising out of its operations, serve the needs and interests, and reflect the circumstances and aspirations, of Canadian men, women and children, including equal rights, the linguistic duality and multicultural and multiracial nature of Canadian society and the special place of Aboriginal peoples within that society.

The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC) has put in place a number of instruments to ensure that Canadian broadcasters contribute to this objective:

- *On-air presence:* There is a policy with respect to on-air presence applying to members of visible minorities and other designated groups (women, Aboriginal peoples, persons with disabilities). Radio and television broadcasters with more than 25 employees are required to provide information about the on-air presence of members of the four designated groups when they renew their licences, apply for new licences or seek authority to transfer control or ownership.
- *Prohibition of abusive comment/hate:* Through its regulations, the Commission prohibits licensed broadcasters from broadcasting "any abusive comment that, when taken in context, tends to or is likely to expose an individual or a group or a class of individuals to hatred or contempt on the basis of race, national or ethnic origin, colour, religion, sex, sexual orientation, age or mental or physical disability." To a large extent these issues are monitored by the Canadian Broadcast Standards Council, a creation of the broadcasters, using a system that was approved by the Commission.
- *Ethnic broadcasting policy:* The Commission has established an ethnic broadcasting policy under which commercial ethnic radio and television stations are specifically licensed to serve culturally or racially distinct groups. Currently, there are 13 ethnic radio stations, two ethnic television stations and five ethnic specialty services serving a variety of ethnic groups. During the review of this policy, a public notice seeking public input was specially targeted to multicultural and minority community groups followed by an informal set of open consultations across the country.
- *TV Policy:* Following on comments made by interested parties during the Commission's 1998/99 review of TV policy, the Commission requires conventional television licensees to make commitments to initiatives that will result in a more accurate reflection of cultural and visible minorities





and Aboriginal peoples and to ensure that the on-screen portrayal of all minority groups is accurate, fair and non-stereotypical. The Commission explores such initiatives with all new applicants and during licence renewal proceeding.

- *Notable initiatives:* Over the last year, the CRTC has licenced the first urban music station owned by members of the Black community in Toronto. The Aboriginal People's Television Network was also launched.

Later in this part of the report, the work of the Canadian Broadcasting Corporation in these areas is highlighted.

Central Agency Leadership in Employment Equity

With the amendment to the *Financial Administration Act* in December 1992 and the coming into force in 1996 of the *Employment Equity Act*, employment equity in the federal public service received a legislative base. Treasury Board is required to report annually to Parliament on the employment of members of designated groups in all federal departments and agencies. The first such report pertained to the 1992-93 fiscal year.

While the focus of the *Employment Equity Act* is numbers of members of visible minorities and other designated groups employed in the Public Service, Treasury Board clearly recognizes the need to support recruitment with strong policy and administrative measures aimed at making the Public Service a workplace of choice for all people. Among Treasury Board-led initiatives are the following:

- *Task Force on the Participation of Visible Minorities in the Federal Public Service*. This task force was established by the President of the Treasury Board in April 1999 in response to suggestions from the National Capital Alliance on Race Relations. Its creation further demonstrated the Government's firm commitment to improving employment equity performance in the Federal Public Service. The task force reported in April 2000. The report noted the need for greater efforts in creating a Public Service corporate culture "hospitable to diversity" and recommended focusing more directly on increasing the representation and participation of visible minorities by establishing benchmarks towards the achievement of concrete results. Specifically, the task force recommended the attainment by 2003 of a recruitment rate of one member of a visible minority group in every five new recruits.
- *Interdepartmental Committee on Employment Equity*. This committee meets fives times a year, providing a forum for leadership in achieving Employment Equity objectives.

"Diversity will be a major focus, consistent with the commitment to create a more inclusive, more diverse public service. This will centre on efforts to increase the appointment of people from equity groups, including at the EX level, by reviewing current practices and processes to address possible impediments to this commitment."

We value diversity because we believe that when we take account of diverse views as we develop policies, and design and deliver services and programs, we get better outcomes.

- *National Council of Visible Minorities*. In 1999, the Treasury Board Secretariat and the Public Service Commission of Canada started consulting the National Council of Visible Minorities for advice on visible minority employee concerns. The National Council of Visible Minorities is made up of public servants from across Canada. The Council gives a voice to visible minority employees.
- *Employment Equity Positive Measure Program*. This is a four-year program (ending March 31, 2002) with an annual budget of up to $10 million aimed at supporting departments and agencies in achieving their Employment Equity goals. For example, a mentoring program was developed for junior professionals at Industry Canada under sponsorship from the Program. Mentoring has been identified as a career management tool that will enable Industry Canada to retain employees who can move into successively more responsible roles, including management. Some 24 matches were made during the pilot.

The Committee of Senior Officials (COSO) of the Public Service is composed of Deputy Ministers who advise the Clerk of the Privy Council on human resources issues within the public service. In October 1999, COSO struck three subcommittees to examine issues of key concern in the public service. One of these subcommittees focused on recruitment. One of the subcommittee's five recruitment priorities is as follows: "Diversity will be a major focus, consistent with the commitment to create a more inclusive, more diverse public service. This will centre on efforts to increase the appointment of people from equity groups, including at the EX level, by reviewing current practices and processes to address possible impediments to this commitment." The Clerk of the Privy Council, as head of the public service, is committed to "make recruitment and diversity an ongoing commitment for Deputy Ministers, with real targets, as part of their performance contracts." This commitment was reinforced in the Clerk's *Seventh Annual Report to the Prime Minister on the Public Service* (March 31, 2000) in which the Clerk stated: "the public service must reflect and embrace different backgrounds, cultures, experiences, interests and styles. We value diversity because we believe that when we take account of diverse views as we develop policies, and design and deliver services and programs, we get better outcomes. A more diverse public service sets an example for others, protects the merit system, creates a greater sense of community, and provides an exciting career option for every Canadian."

The Canadian Human Rights Commission (CHRC) has the authority to audit federal departments and agencies for compliance with the *Employment Equity Act*. The *Act* and its regulations give the CHRC power to order departments to appear before a Human Rights Tribunal and to take departments to Federal Court.

Fairness in the Administration of Justice

Fairness in Canada's justice system has always been one of the goals of the federal Department of Justice. Over the past decade efforts to enhance fairness have increasingly been made through the Department's policies and programs. For example, the Department established a Permanent Working Group of senior federal, provincial and territorial officials to share information and collaborate on Legal Aid policy development. One of the tasks of the Working Group, is to explore approaches that assist in identifying and meeting the special needs of multicultural and visible minority communities for Legal Aid. In part based on the advice of the Working Group, the Clinic Funding Program of Legal Aid Ontario now supports three Toronto clinics focused on multicultural and visible minorities. The Metro Chinese and South East Asian Clinic and the Aboriginal Legal Services Clinic are general service Legal Aid clinics. The African Canadian Clinic mainly undertakes test cases.

The Department of Justice also administers a grants and contributions fund in support of short-term projects promoting improvements to the justice system. One of the priority areas for funding is "Diversity, Equality and Access to Justice." Moreover, all applicants are encouraged to demonstrate sensitivity to diversity and gender equality issues to prevent unequal impacts on women and men, and on members of culturally diverse communities.

One such project started in January 1997 when the National Judicial Institute launched a three-year Social Context Education Project. This program includes training for judges designed to improve the capacity of the judiciary to deal in an appropriately sensitive manner with issues, including gender and race, that may arise in matters before the court. To date, some 1,000 federal judges have voluntarily taken Social Context Training. The National Judicial Institute is now working on Phase 2 of the Social Context Education Project, which will focus on integration of social context issues into all of the Institute's programs. The federal Department of Justice has provided funding for both Phase 1 and 2 of the Project.

Recognizing the high proportion of visible minorities resident in Toronto and the issues of racism and discrimination in the legal system, the Criminal Prosecutions Unit of the Ontario Regional Office of the Department of Justice undertook to make diversity training a major issue in the annual training seminars for staff. The Unit also placed emphasis on the recruitment of visible minority lawyers to represent the Government in criminal proceedings. Efforts of the Unit were recognized in a letter from Judge David Cole before whom some of the Unit's staff appeared.

> "I write to advise that I was extremely impressed with the quality of those counsel from your Department who appeared before me. They seemed well prepared, knowledgeable and 'tough minded', without being overly rigid or inflexible. Further, I was also pleased with the obvious effort which has been undertaken to ensure that Canada's ethnic and racial diversity is well reflected among those who 'represent' the government of Canada."

I was also pleased with the obvious effort which has been undertaken to ensure that Canada's ethnic and racial diversity is well reflected among those who 'represent' the government of Canada.

Team Canada Trade Missions

Another way to measure results is to consider how Canada is viewed by the rest of the world. For instance, do residents of India look favourably on Canada in light of Canada's support and acceptance of the Indo-Canadian community? One of the most tangible expressions of how Canada is viewed by the rest of the world stems from the success of the Team Canada trade mission program. Supported by the Department of Foreign Affairs and International Trade and led by the Prime Minister, the Minister for International Trade, provincial premiers and territorial government leaders, Team Canada trade missions to 13 countries since 1994 have directly contributed to an estimated $24.4 billion in new business. In preparing for each new mission the Department of Foreign Affairs and International Trade solicits input from a wide range of cultural and business associations in Canada representing the cultural communities of the countries to be visited. In preparation for the Prime Minister's February 2001 mission to China, for example, extensive consultations have been undertaken with the Chinese Canadian community.

Canada's Role in International Institution Building

The importance of Canada's multiculturalism experience and expertise is also recognized abroad in activities such as peace-keeping operations in regions of the world with inter-ethnic conflict, and in institution-building initiatives such as a project in Macedonia funded by the Canadian International Development Agency which is helping that government manage its cultural and ethnic diversity. The Canadian Government regularly hosts foreign delegations seeking Canadian advice on managing diversity in general and on representing and

better serving cultural minority groups in government programs and services, in particular. The Multicultural Program of Canadian Heritage, in cooperation with the International Branch of the Department, hosts some ten foreign delegations each year.

Showcasing Canadian History

In collaboration with the Multiculturalism Program, Parks Canada Agency continues to promote the historic significance of the Underground Railroad and early African Canadian settlements. The Multiculturalism Program has provided funding towards the commemoration of the 150th anniversary of the Buxton Settlement. Multiculturalism also continues to provide advice on the importance and best approaches in consulting Black community groups. In partnership with the local community, Parks Canada restored the Nazrey African Methodist Episcopal Church, which is now managed as part of the North American Black Historical Museum.

"research is about helping to make public institutions more sensitive about issues of diversity and how ethnicity, culture, language and race affect people's ability to participate in those institutions."

In December 1995, February was officially designated as Black History Month in Canada. In recognition of this, the Mathieu Da Costa Awards Program was established on February 13, 1996. The Awards Program, which is managed by the Multiculturalism Program with selected partners, commemorates the memory of Mathieu Da Costa, a navigator, interpreter and the first recorded Black person in Canada. Open to all elementary and secondary schools across the country, the Program offers students an excellent opportunity to explore Black History and the contributions of Canadians of diverse cultural and racial backgrounds to the building of Canada.

Research in Support of Multiculturalism Policy, Programs and Services

The Key Role of Research

Research is playing an increasing role in shaping equitable public policy, and is a tool for informing and framing public debate. According to Fernando Mata of the Canadian Heritage Multiculturalism Program, "research is about helping to make public institutions more sensitive about issues of diversity and how ethnicity, culture, language and race affect people's ability to participate in those institutions."

In approving new directions for the Multiculturalism Program in 1997, the government clearly articulated the need for a broader cross-government response to multiculturalism which incorporates issues of ethnicity, race, language and religion into the work of all government departments and which improves the effectiveness of public policy by developing an understanding of the interplay

between socio-economic factors and our accelerating diversity. By providing verifiable evidence of needs, gaps, or ineffective policies or services, research can be a vital tool in influencing and assisting institutions, including the federal government, to better respond to diversity.

There has been an evolution in research away from the ethnographic research of the early 1980s to a focus on factors related to exclusion from, and participation in, Canadian institutions. This change reflects the Department's increased emphasis on the policy goals of social justice, civic participation and identity.

Considerable effort has been made to follow closely the rapid changes occurring in Canada's ethnic, racial, religious and linguistic demographics. To this end, the Multiculturalism Program works closely with Statistics Canada on the Census. Continued attention to demographics is required to understand the impact that these changes are likely to have on Canadian society. For example, we know that racial inequality exists in Canada, and with the rapid growth in visible minority populations it is possible that tensions around racism and systemic discrimination will intensify.

Moreover, most Canadians are unaware of the magnitude of change in Canada's diversity. Attitudes are often based on inaccurate estimates of diversity in Canada and on stereotypes. For example, minority communities are not seen as major contributors to voluntarism, yet recent studies shows similar or higher levels of both voluntarism and philanthropy among the foreign-born in Canada (Mata and McRae 2000).

Finally, research clearly indicates exclusion based on racial, ethnic and religious factors. For example, Blacks in Canada experience more disadvantage than other ethnic/visible minority communities in employment, education, poverty, and wages.

Research is expected to lead to results in the form of greater participation by visible minorities in decision making, informed dialogue and sustained action to combat racism, the elimination of systemic barriers in public institutions, and federal policies, programs and services to responding to diversity. The Multiculturalism Program is developing performance indicators to track these results (see Annex A).

Canadian Heritage liaises with other government departments to ensure that diversity is considered in relevant research proposals. Last year, of 64 proposals on which the Departments' advice was sought, 20 were recommended for funding.

Future Directions in Research

In partnership with Statistics Canada, Canadian Heritage is developing the Ethnic Diversity Survey to be fielded in 2002. The 2001 census will provide the frame for the sample. The Ethnic Diversity Survey will gather information about ethnicity that will allow an examination of what ethnicity means in people's lives including participation in civic institutions. The questionnaire will be divided into various modules on themes including demographic characteristics, ethno-cultural background, ethnic identity, socio-economic characteristics and language. An advisory committee has been created to guide the project and to establish benchmarks from which to measure future results.

The Multiculturalism Program is continuing to develop a body of research that will provide evidence and information about important aspects of diversity to engage and inform other departments and stakeholders, both within and outside government, and to guide the Department, and in particular the Multiculturalism Program, in its own policy development and cross-government work. Later in the report, as part of a set of promising next steps, a research agenda is presented.

Services

Providing government services to all Canadians has always been the intent, and mandate, of the federal public service. The goal of unbiased and equitable service provision is enshrined in the mission statement of most federal departments and agencies and is required by law through numerous Acts. At a practical level, providing services to all Canadians has, in the past, largely meant serving in both official languages all geographic regions of the country no matter how remote. Today, it is recognized that providing services to all Canadians means reaching out to, and involving, the entire range of cultural groups and Aboriginals peoples to meet their needs in ways that work for them.

Citizenship and Immigration Services

Changing socio-economic conditions in Canada and around the world have shaped changes in the patterns of immigration. There has been a shift in source countries for immigrants and refugees. Today, more people immigrate into Canada from Hong Kong than from any other country. Hong Kong is followed by China, Pakistan and India. Most government assisted refugees come to Canada today from Africa, the Middle East, South America and Asia. Immigrants tend to settle in Canada's cities with Toronto, Montreal, Vancouver and Edmonton receiving the highest number of newcomers.

Recent immigrants and refugees are culturally, linguistically and religiously diverse. The majority of newcomers are members of visible minorities. Social trends and conditions such as labour market discrimination, racial discrimination and the recognition that immigrant youths face integration problems have prompted Citizenship and Immigration Canada to focus on employment opportunities for newcomers to Canada and on youth programming.

Canadian businesses in need of skilled technology workers have been extremely pleased with the Department's efforts to meet their requirements. Since 1997, Citizenship and Immigration Canada has focussed on speeding up the process for accepting skilled workers as immigrants. To encourage these individuals to come to Canada, the Department has developed a project that allows spouses to work in Canada as well.

Citizenship and Immigration Canada has held extensive policy consultations with ethno-cultural groups in Canada. There has been an increase in the use of the ethnic press as a communication tool to share information about immigration policy and service delivery and, in return, gather responses to policies that Citizenship and Immigration Canada has put in place.

The Department plays a key role in bringing together communities, the three levels of government and other stakeholders to better respond to the increasing diversity of Canadians. The Integration Branch has recently developed a policy and research team to look at international and domestic policy issues related to the integration of newcomers.

The *Metropolis Project* continues to be a showcase of success and won the Public Service Award for Excellence in Policy Development in 1999-2000. The project is a six-year (1995-2001) international initiative based on the premise that international migration has a major impact on large cities. The project has brought together non-governmental organizations, researchers, and policy-makers from three levels of government to discuss immigration, integration and diversity. The fora it has created has brought together the expertise of these three diverse world views in the most comprehensive and sustained dialogue on diversity issues ever undertaken. The value of the exercise is under review in preparation for round two of the project.

In the coming year, Citizenship and Immigration Canada will work closely with Canadian Heritage as a part of an interdepartmental working group focussing on discrimination in preparation for the World Conference Against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance, to be held in South Africa in 2001.

Respecting our Differences

"Diversity within CMHC is about recognizing and acknowledging that each of us brings a unique and valuable way of thinking and being that contributes to the growth and development of the Corporation. These differences include our gender, race, age, disability, religion, sexual orientation, management and work style. Collectively respecting and utilizing these different skills, values, and experiences will ensure that both personal and organizational needs for development and success will be actualized."

Canada Mortgage and Housing Services

Since 1988, Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC) has documented a number of Employment Equity and cultural diversity initiatives including cross cultural training for staff, research documenting housing needs in different communities, efforts to eliminate stereotyping in communications, seminars and programs to support special housing projects in diverse communities, public consultations on housing, and use of employees' language and cultural skills in meeting clients' needs.

While effective in their own right, these activities have not been connected to one another. Recently, Canada Mortgage and Housing Corporation developed an integrated model of a diverse and equitable workplace based on a business case for equity. According to the *CMHC Diversity Management Plan 1998-2001*: "Diversity within CMHC is about recognizing and acknowledging that each of us brings a unique and valuable way of thinking and being that contributes to the growth and development of the Corporation. These differences include our gender, race, age, disability, religion, sexual orientation, management and work style. Collectively respecting and utilizing these different skills, values, and experiences will ensure that both personal and organizational needs for development and success will be actualized." Equity and diversity activities are conducted under five Diversity Pillars: Communication, Learning, Workplace Equity, Research, and Diversity Measurement.

Today, the corporation has provided diversity awareness training to approximately 80 per cent of its staff. The training was highly rated and the sessions were also used as a vehicle to recruit interested, capable people to become Diversity Committee members.

The corporation has introduced the Diversity Champions Campaign, with awards presented in November 2000 to ten people from across the organization who have "demonstrated extraordinary leadership in embracing the principles of diversity." A new Diversity Database allows employees to fill in questionnaires and access diversity tools and information on diversity initiatives. This year, CMHC is moving into Phase II of Diversity Awareness, which will focus on behaviours and competencies on the job.

Statistics Canada: Canada's Mirror

Under the *Statistics Act*, Statistics Canada is required to collect, compile, analyze, abstract and publish statistical information on virtually every aspect of the nation's society and economy. Canada's first official statistician, Jean Talon, conducted the first census in North America in 1665-66. Today, the census is taken every five years with the next scheduled later in 2001. A question on ethnicity has been asked on the census since 1871. Country of birth has been

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

asked since 1901. In 1981, 1986 and 1991 information on the visible minority population of Canada was derived from responses to the ethnic origin question in combination with responses to place of birth and mother tongue questions. In 1996, the ethnic origin question was replaced with the question: "Is this person: White / Chinese / South Asian (e.g., East Indian, Pakistani, Punjabi, Sri Lankan) / Black (e.g., African, Haitian, Jamaican, Somali) / Arab/West Asian (e.g., Armenian, Egyptian, Iranian, Lebanese, Moroccan) / Filipino / South East Asian (e.g., Cambodian, Indonesian, Laotian, Vietnamese) / Latin American / Japanese / Korean / Other – Specify?" Starting in 2001 birthplace of parents, workplace language and religion will also be asked.

Diversity of Language

In addition to Canada's two official languages, federal government departments and agencies respond to numerous international languages across the country. Increasingly services are provided in more than two languages to better serve Canada's citizens. Employees of the Compliance Programs Branch, Canada Customs and Revenue Agency, are fluent in more than twenty languages. Heritage presentations have been developed by the Parks Canada Agency in a number of languages including Mandarin, German, Italian, Spanish and Japanese. Parks employees with diverse language skills make presentations to cultural groups, in the language of their choice. Linguistic and cultural skills of Canada Mortgage and Housing staff are being used in an increasingly systematic manner. In Ontario, CMHC services are delivered in 16 languages. In British Columbia, culturally appropriate approaches are being used to provide housing information to the Mandarin-speaking population. In CMHC's Workforce Questionnaire, employees are asked to identify their language capabilities so that the Corporation can continue to meet the needs of diverse clients. This may include greeting and providing information to clients, reading and responding to correspondence, and greeting and possibly giving presentations to international delegations on their arrival in Canada. Statistics Canada considers effective contact with all Canadian communities essential to its mandate. Accordingly, in consultation with visible minority, Aboriginal and new Canadian communities, Statistics Canada continues to add to the number of languages in which it interviews Canadian residents for the purpose of the Census. In 1991, in addition to English and French, interviews were conducted in six Canadian Aboriginal languages and 26 international languages. In 2001, interviews will be conducted in 18 Canadian Aboriginal languages and 41 international languages.

Reducing and Preventing Family Violence

The federal government launched its first national Family Violence Initiative (FVI) in 1990. During the first five-year initiative, the Multiculturalism Program recognized that the Government's messages on violence were not reaching all Canadians. In particular, some members of minority communities who spoke neither official language were untouched by the initiative. As a result of its

asked since 1901. In 1981, 1986 and 1991 information on the visible minority population of Canada was derived from responses to the ethnic origin question in combination with responses to place of birth and mother tongue questions. In 1996, the ethnic origin question was replaced with the question: "Is this person: White / Chinese / South Asian (e.g., East Indian, Pakistani, Punjabi, Sri Lankan) / Black (e.g., African, Haitian, Jamaican, Somali) / Arab/West Asian (e.g., Armenian, Egyptian, Iranian, Lebanese, Moroccan) / Filipino / South East Asian (e.g., Cambodian, Indonesian, Laotian, Vietnamese) / Latin American / Japanese / Korean / Other – Specify?" Starting in 2001 birthplace of parents, workplace language and religion will also be asked.

Diversity of Language

In addition to Canada's two official languages, federal government departments and agencies respond to numerous international languages across the country. Increasingly services are provided in more than two languages to better serve Canada's citizens. Employees of the Compliance Programs Branch, Canada Customs and Revenue Agency, are fluent in more than twenty languages. Heritage presentations have been developed by the Parks Canada Agency in a number of languages including Mandarin, German, Italian, Spanish and Japanese. Parks employees with diverse language skills make presentations to cultural groups, in the language of their choice. Linguistic and cultural skills of Canada Mortgage and Housing staff are being used in an increasingly systematic manner. In Ontario, CMHC services are delivered in 16 languages. In British Columbia, culturally appropriate approaches are being used to provide housing information to the Mandarin-speaking population. In CMHC's Workforce Questionnaire, employees are asked to identify their language capabilities so that the Corporation can continue to meet the needs of diverse clients. This may include greeting and providing information to clients, reading and responding to correspondence, and greeting and possibly giving presentations to international delegations on their arrival in Canada. Statistics Canada considers effective contact with all Canadian communities essential to its mandate. Accordingly, in consultation with visible minority, Aboriginal and new Canadian communities, Statistics Canada continues to add to the number of languages in which it interviews Canadian residents for the purpose of the Census. In 1991, in addition to English and French, interviews were conducted in six Canadian Aboriginal languages and 26 international languages. In 2001, interviews will be conducted in 18 Canadian Aboriginal languages and 41 international languages.

Reducing and Preventing Family Violence

The federal government launched its first national Family Violence Initiative (FVI) in 1990. During the first five-year initiative, the Multiculturalism Program recognized that the Government's messages on violence were not reaching all Canadians. In particular, some members of minority communities who spoke neither official language were untouched by the initiative. As a result of its

interventions with the FVI, the Multiculturalism Program was invited to become part of the coordinating Interdepartmental Committee, and thus to influence decision-making in matters of legislation and enforcement to ensure the inclusion of the needs, concerns and interests of Canada's ethno-cultural communities.

The Committee initiated an allocation of funds, administered by the Multiculturalism Program, for family violence prevention programming for ethnic and racial minority communities. This programming complements other federal prevention activities by ensuring that the Government's message about prevention of wife, child and elder abuse reaches Canadians with limited official language fluency.

The Multiculturalism Program's family violence strategy is responsible for a number of tangible outputs, including:

- international language radio and television programs about family violence developed by partner organizations resulting in some 55 television programs and 66 radio programs being produced and aired to date;
- a 30-second public service announcement produced in 14 international languages (Arabic, Cantonese, Farsi, Greek, Italian, Korean, Mandarin, Polish, Portuguese, Punjabi, Somali, Spanish, Tamil and Vietnamese) as well as English and French, targeted to reach an audience of some three million Canadians;
- a series of articles dealing with family violence developed for distribution to some 450 ethnic print media in Canada;
- an information kit about family violence developed for use by teachers of English as a Second Language and French as a Second Language programs across Canada; and
- a national stakeholder advisory committee to advise the Multiculturalism Program on further initiatives.

As a result of these and related efforts, information on family violence is being made widely available within ethnic and racial minority communities. Community leaders have been engaged in a discussion of family violence within their communities, and victims of family violence have been made aware of their legal rights in Canada. Interventions have also been made with other departments to ensure that diversity issues are considered when changes are made to policies on legislation, enforcement and service delivery to victims of family violence.

Representative Involvement in Public Administration

A public service that reflects the make-up and diversity of the population as a whole implies shared and equitable opportunities to influence public policy decisions. When members of distinctive groups become public officials they gain status as legitimate actors in the political process with the ability to shape public policy, programs and services. Moreover, a Public Service reflecting of Canada's demographic composition will benefit from a greater spectrum of opinions, perspectives and preferences and will be more responsive in agenda-setting and decision-making to all of Canadian society. Canadians can become involved in public administration as public service employees, as advisors and as consulted citizens.

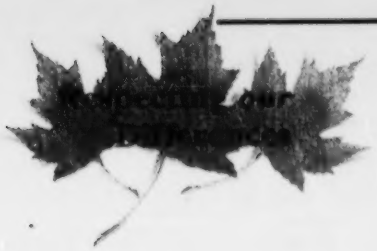
Diverse Participation in the Canadian Broadcasting Corporation

The Canadian Broadcasting Corporation (CBC) is mandated to reflect the multicultural and multiracial nature of Canada. The *Broadcasting Act* directs that programming be predominately and distinctively Canadian, reflect Canada and its regions to national and regional audiences, and contribute to the flow and exchange of cultural expression.

The CBC is committed to providing Canadians with relevant news and information, to supporting and contributing to Canada's rich cultural capital and to building bridges between communities and regions. Success in regional programming depends on understanding and reflecting the local cultural profile and evaluating programming from that perspective. This means, for example, reflecting First Nations cultures in Saskatchewan, Chinese and Sikh cultures in British Columbia, and Francophone and pluri-ethnic cultures in Quebec. Meeting local and regional needs is dictated by cultural diversity, not quotas.

Today, the CBC reflects our rapidly changing cultural mosaic identifying local and regional needs and evaluating effectiveness by soliciting the views of audience members and the community. Following are examples of some of the CBC's recent program innovations:

- The *New Voices* initiative was designed to showcase talent including members of visible minorities previously not heard on the CBC's English Radio Network. The initiative has attracted more than 3,000 new freelancers, interviewers and guest hosts since its inception. Between 60 and 70 per cent of these were members of Aboriginal, visible minority and other designated groups.
- The *HELP (Help Energize Local Projects) Fund* has been an essential tool enabling candidates from designated groups to gain the knowledge and work skills necessary to successfully compete for CBC job vacancies, or for employees to acquire new skills through development



assignments. Internships are typically in on-air production roles such as producers, reporters and editors. Placements supported by the *HELP Fund* bridge the gap between the knowledge and skill sets of young graduating students and CBC job requirements. The *HELP Fund* was also used in some instances, with union support, as a means of maintaining designated group members in jobs which otherwise might have disappeared as a result of budget cuts.

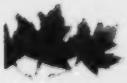
- *Culture Shock/Culture Choc* is a program broadcast simultaneously in English on CBC Newsworld and in French on Radio-Canada's RDI. Hosted by Gregory Charles, a young Black journalist, the program explores the lifestyles and the values that make up Canada's cultural diversity. Young bilingual journalists, equipped with video cameras, travel the country experiencing the reality of living in different milieus.
- Also on CBC Newsworld is *The Passionate Eye*, a documentary showcase hosted by Michaelle Jean, an award winning reporter, host and film maker. Born in Haiti, Ms. Jean settled 1968 in Quebec with her family.
- *Canada Now* (Toronto) is a news program produced on location, featuring a different ethnic community in Toronto each week. The program explores stories with the intent of showcasing Toronto's multicultural scene.
- Newsworld's *Newscentre* in Toronto is anchored by Ben Chin, of Korean ancestry (born in Switzerland), and the national edition of *Canada Now* is anchored by Trinidad-born, Ian Hanomansing.

"In terms of hosts and anchors, adding diversity in positions of on-air prominence is success in itself."

According to Don Knox, Senior Director, CBC News and Current Affairs and Newsworld: "In terms of hosts and anchors, adding diversity in positions of on-air prominence is success in itself." There are more voices of people from different backgrounds coming across the airwaves. Viewers and listeners are responding positively, by mail, phone-ins and the Internet. A letter from an East Indian man in Fredericton said: "Thank you for giving us a voice we've never had before."

Lessons Learned From Indian & Northern Affairs Canada

At Indian and Northern Affairs Canada there is a unique interface between the departmental mandate and the requirements of the *Canadian Multiculturalism Act*. There are more than 600 First Nations communities in Canada that belong to between 60 and 80 Aboriginal nations, and this is the primary context in which the Department works with diversity and cultural differences.



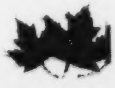
More than a decade ago, the Department established the Committee for Advancement of Native Employment (CANE). Kumik, or the Council of Elders, was launched on the advice of CANE in 1990. The Lodge that houses Kumik is on the ground floor of the Department's headquarters. A visitor entering the building is immediately struck by the images on the walls, and in particular by the symbol above the entrance to the Lodge. The symbol consists of four arms: one brown, one yellow, one white, and one black with hands clasped at the centre of the circle. It symbolizes, among other things, four races of peoples working together.

Aboriginal Elders provide culturally relevant psychological and spiritual counseling and support to employees who are affected by problems arising from cultural differences. The Elders advise on how traditional beliefs, spirituality and ceremonies can be rendered compatible with requirements of the contemporary workplace. The Elders also provide opportunities for departmental employees at all levels to become knowledgeable about the historical context and role of the Aboriginal peoples in Canada and their contemporary situation and aspirations. The presence of Elders at headquarters, and the integration and education about Aboriginal peoples into staff orientation programs, has created an organizational culture that recognizes the importance of diversity.

The Department has learned from its experience and modeled its Visible Minority Consultative Group, established in 1993, on CANE. As a key component of the Department's Employment Equity Plan, the Group acts as an advocate for improving the recruitment, retention, training, and advancement of visible minority employees. The Group is working on an action plan for February 2001 that will outline ways to ensure that visible minorities are recruited, retained and encouraged to advance in key areas. A full-time liaison officer has been hired to work with the Group. The Department recognizes the importance of advocacy groups for implementing employment equity. Providing full-time staff to the designated group committees and the opportunities for the committees to work together has contributed to the success of the initiatives.

Department of Justice Canada

One of the Department of Justice's corporate priorities pertains to term employment and, in particular, the requirement to take immediate concrete action to reduce reliance on term employment. A term conversion policy has been developed that incorporates the need to ensure that designated group members receive fair shares of indeterminate appointments with the goal of reducing term employment for designated group members from 39 per cent to 17 per cent.



National Film Board

In the face of severe cutbacks, the National Film Board (NFB) has accepted the challenge as an opportunity to migrate from existing hierarchies to a more horizontal, team-based approach to the work. Responsibility for equity is shared by all producers. During a period of 30 per cent fiscal reduction, the NFB exceeded its employment equity goals with respect to Aboriginal peoples and members of visible minorities. In 1999-2000, 29 per cent of new recruits were Aboriginal, visible minority, or people with disabilities. In support of these initiatives, mentoring programs, and technical workshops to develop film making and production skills have been put in place for Aboriginal people and artists of colour.

Government Recruiting

As part of its general recruitment strategy, the Public Service Commission of Canada maintains an inventory of some 2,000 culturally based non-governmental organizations across the country to whom it faxes recruitment notices.

Statistics Canada

Statistics Canada has implemented an internship program in an ongoing effort to provide training for Aboriginal peoples and enhance statistical capacity within the Aboriginal community. The program, which is two years in duration, provides Aboriginal interns with a broad base of skills and practical experience related to statistics through formal training and work experience.

Part IV: A Comprehensive Approach: Leading to Results

Public servants point to a number of challenges, and a number of strategies for overcoming these challenges, on the road to becoming a truly multicultural Canadian institution. One of the conclusions that can be drawn from an examination of success factors is that substantial gains often come from the integration of a comprehensive set of strategies – advancement on many fronts at the same time. Following are four stories from today's federal departments and agencies which illustrate a comprehensive, integrated approach and which together paint a compelling picture of progress. Some elements of these approaches are also further discussed below in *Part VI: Institutional Success Factors*.

Canada Customs and Revenue Agency: Consulting with Communities

The Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) has worked over the past ten years to ensure that diverse multicultural communities have access to employment, to information about revenue and customs regulations and to appropriately delivered services and programs.

The CCRA continues to be driven by a clear business need to address multiculturalism and diversity. The demographics of travellers have become increasingly diverse, and the first encounter visitors have with Canada and the federal government is with the Customs Branch. It has become clear that the workforce and the services provided need to reflect the diversity of Canada's population. The CCRA serves more than 110 million travellers a year and feedback from these service users has further prompted the CCRA to examine how it can better serve visible minority groups in Canada. In addition, customs managers have recognized that they can carry out their duties more effectively if their staff reflect, and involve, ethno-racial communities. The residents of Canada who pay taxes are also racially and culturally diverse, and this requires the CCRA to communicate and collaborate with multicultural communities to conduct their business more effectively.

To improve services to visible minority and ethnically diverse Canadians, the CCRA has taken action to consult, employ and involve members of these communities. In 1998, the Agency conducted nationwide consultations on how to improve the customs and trade administration programs. The Minister was particularly committed to consulting with visible minority communities. As a result, these consultations included focus groups specifically for visible

minority travellers to ensure that their priorities would inform changes made to the programs. A number of the initiatives undertaken as a result of these consultations have improved services to visible minority communities.

The Customs Branch has taken a proactive approach to identifying barriers and potential problem areas in its service delivery. Customs officials regularly conduct outreach with minority groups and provide information to travellers in multilingual format. As a result of a forum hosted by the Vancouver-based United Chinese Community Enrichment Services Society in 1999, the Customs Border Services in the Pacific Region established a unit of officers with the cultural knowledge and language skills needed to serve Asian Pacific clientele. Most significantly, the Asian Customs Services Advisory Committee was created. This committee advises CCRA on how to improve services to businesses and travellers in the Pacific Region.

"The CCRA has achieved representation at the national level through a corporate cultural change."

Continually improving communication with multicultural clients and creating strong partnerships with visible minority communities have also been goals for the Revenue and Taxation Branches. For example, each year the Community Volunteer Income Tax Program recruits volunteers from diverse communities who are trained to prepare tax returns for individuals of their communities. Several offices organize special training for Aboriginal people to assist their communities to complete income tax returns. Effective client outreach activities prove to be of great value to clients, and have resulted in a positive profile for the Taxation Branch of the Agency. Other activities include multimedia interviews (radio, newspaper and television) in languages other than the two official languages, and presentations and information sessions delivered in partnership with multicultural organizations to specific community groups.

Key to improving services and effectively meeting the business needs of the CCRA has been the employment of visible minorities. Having become an Agency in November 1999, and therefore responsible for its own human resource functions, the CCRA has taken significant steps to meet its Employment Equity goals. As Elaine Courtney, Acting Chief of Employment Equity, describes it, "The CCRA has achieved representation at the national level through a corporate cultural change." As part of this changing corporate culture, the CCRA supports a core competency called Supporting Employment Equity and Diversity (SEED), which is required of all managers and employees. This competency underscores the significant contribution all employees must make towards an inclusive, equitable environment. Managing for Employment Equity is also part of the Assistant Commissioners' Accountability contract.

The CCRA has achieved national representation and continues to address pockets of under-representation at the occupational level and geographic areas. This success can be attributed in part to the fact that the CCRA works with its unions and its employees' designated group representatives. These groups are consulted on all Employment Equity activities, from the development of action plans to the implementation process. The CCRA also has an extensive Employment Equity network of dedicated stakeholders at the employee and the management level.

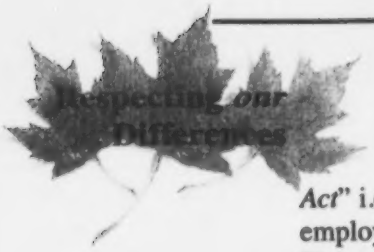
Based on the results of the 1999 Employee Survey of all federal departments on employee satisfaction, the CCRA is addressing and acting on harassment and discrimination reported by a few of its employees.

Moreover, complaints from clientele have been reduced significantly. Customs Border Services in the Pacific Region recently completed an evaluation of the Asian Client Services Unit by surveying both external and internal clients. The evaluation concluded that the Unit provides a useful service to its clients and should continue. Anecdotal feedback from customs officers has also been positive. Employees indicate that it is easier to carry out their duties now that there is better communication and collaboration with the diverse multicultural communities of Canada.

The CCRA demonstrates the benefits of integrating multicultural diversity into every aspect of the business of the institution. The keen interest of the Minister in 1998 in consulting with visible minority communities has encouraged collaboration and consultation with visible minority communities throughout the organization. The CCRA recognizes that this collaboration is essential to improving its service delivery and increasing the efficiency of its programs. Finally, through these efforts, the CCRA has recognized that the linguistic abilities and cultural strengths of staff are a great benefit to the institution, and that partnerships with visible minority communities result in gains to Canadian businesses, residents, and the federal government itself.

Health Canada: From Censure to Success

Employee complaints at Health Canada were taken up by the National Capital Alliance on Race Relations and brought before a Canadian Human Rights Tribunal. In March 1997, the Tribunal found that Health Canada "engaged in certain staffing practices contrary to Section 10 of the *Canadian Human Right*



Act" i.e., that Health Canada systemically discriminated against visible minority employees. The Tribunal imposed on Health Canada 25 corrective measures. These covered three main areas:

- *Staffing*. Through various recruitment and resourcing measures Health Canada was ordered to achieve gains in the numbers of members of visible minorities employed by the Department. For example, "Health Canada shall commence the appointment of visible minorities into the permanent EX/Senior Management category at the rate of 18 per cent per year (twice the rate of availability) for five years in order to reach 80 per cent proportional representation of this designated group into this category within this time frame."
- *Career Development and Training*. A number of measures were imposed with a view to improving the career prospects of members of visible minorities. These measures included the implementation of career planning and mentoring programs and management and leadership training for visible minorities. Also, training was ordered for all departmental managers and employees in such areas as bias-free employment interviewing techniques and the general benefits of diversity.
- *Monitoring and Reporting*. Several measures were imposed in monitoring and reporting. These included the establishment of an internal review committee reporting quarterly to the Deputy Minister and regular reporting back to the Canadian Human Rights Commission. Also, the Tribunal ordered "an annual performance assessment of Health Canada's executive/senior managers including Assistant Deputy Ministers, Directors General, Directors and Division Chiefs regarding full compliance with this order."

In 1997, Health Canada was in the process of developing diversity management guidelines; however the Tribunal order was more than a set of guidelines, it was a legally binding document requiring full compliance.

The way in which Health Canada responded to the Tribunal decision provides lessons to the public service as a whole not only in how a representative workforce can be attained but also in how such measures relate to improved programs and services for all of Canada's multicultural communities. The Department has developed numerous policies and programs in support of multiculturalism and diversity. These include: *Policy on the Establishment of Statements of Qualification; Revised Guidelines on the Performance Discussion Process*; National Capital Region and regional mentoring programs; *Policy Guidelines for Composition of Selection Boards;* and, *Strategic Learning*

Policy. Training and development programs and workshops include: *Staffing for Delegated Managers and Selection Board Members* (bias-free training); *Building Diversity at Work; Communicating without Frontiers; Manager's Checklist for Helping Employees Develop a Career Action Plan*; and *Diversity Mentoring*.

The Department has also developed a variety of tools to assist managers. These include: *Power is People – A Guide for Managers*; semi-annual workforce analysis data (comparing the Department's representation to the Labour Market Availability); inventory list of Outreach organizations; *Career Handbook* for managers; *Kaleidoscope*, the Department's twice yearly diversity newsletter; and the Department's Multicultural and Interfaith Calendar. Messages concerning the benefits and value of diversity to the organization are prominent throughout all these policies and programs.

While responding to the requirements of the Tribunal order, Health Canada has simultaneously been engaged in a full-scale revision of its services. A significant element in this effort is a recognition of Canada's multicultural diversity and the need to respond accordingly if Health Canada is to fulfil its mandate to serve equitably all Canadians.

On January 2001, Health Canada was composed of 10.1% Visible Minorities, 7.0% Aboriginal Peoples, 4.8% Persons with disabilities and 66.5% Women.

Progress in terms of workforce representativeness is measured in terms of visible minority and other designated group participation in the workplace and uptake of programs and workshops. On January 2001, Health Canada was composed of 10.1% Visible Minorities, 7.0% Aboriginal Peoples, 4.8% Persons with disabilities and 66.5% Women. This is among the highest percentage in the public service. Significantly, the percentage of Visible Minority persons in the Executive category was also ten per cent, while the percentage of those in the Scientific & Professional category was 12 per cent.

Meanwhile Health Canada has broadened its service reach into Canada's ethnic communities. For example, more than one fifth (21%) of *Community Action Program for Children* programs serve people of specific cultural groups. Programs serving Aboriginal peoples account for 12 per cent of *CAPC* programs while those serving people of other specific cultural groups, such as the Chinese or Kurdish communities, make up nine per cent of all programs. Remaining *CAPC* programs include a cultural component and have participants from many cultures. Multiculturalism is considered a central issue in everything from the 1997 national consultation on AIDS/HIV to the publication in numerous languages of departmental health promotional material – on everything from seniors' and women's health issues to nutrition, fitness, smoking cessation, and family violence.

An examination of initiatives undertaken by Health Canada during the period between 1988 and 1997 provide an interesting reflection of the Department's emerging awareness of the challenges of service delivery in response to a changing population. In 1988, Health Canada produced *After the Door has Been Opened*, a report on mental health issues facing new immigrants. This report and its recommendations led to a number of further initiatives including funding for research into multicultural health, and preparation of written materials as health resources for people whose first language was not English or French. The years 1992 and 1993 brought funding of numerous programs for seniors from ethno-cultural communities including *Ventures in Independence, Shared Wisdom, and Info-Exchange*, as well as multicultural family violence initiatives.

At the same time there was an increasing effort to employ people with language ability for provision of services including, for example, Chinese speaking food inspectors. It was at this time that the Medical Services Branch first advertized in First Nations media, and targeted Aboriginal communities for student recruits.

In 1993-94, there was a greater emphasis on Health Protection issues. A number of breast cancer initiatives were launched and the Department sought multicultural representation for all its activities. A major effort was put into the development of resources for the providers of health care to diverse communities and the Department started seeking out under-represented groups in the external hiring process.

During 1995-96, all divisions of Health Promotion Branch were directed to focus on minority groups as a priority and provide culturally sensitive delivery in all Health Canada delivery models. Many delivery partnerships were formed with ethno-cultural organizations.

The 1997 Tribunal order, then, fell on fertile ground. However, the Department's success results from several additional factors. The Tribunal order provided a framework for change. Targets were set and the means to achieve them laid out.

Senior management support was ensured through the Tribunal order. However, senior managers at Health chose not just to comply with the letter of the order but to embrace it in spirit. Hence, diversity has become a theme around which virtually all human resources initiatives and program and service discussion revolve. Diversity – what it means to the Department and what it means to employees – is talked about openly. Executives consult employees in an effort to improve further.

CANADA'S DIVERSITY

Health Canada acknowledges that more work is needed. Future efforts will focus on improving the organizational culture and making Health Canada a place where employees genuinely feel welcome and valued, and a place where employees want to work.

RCMP: Better Policing in Nova Scotia

From the early days of Black settlement in Nova Scotia – going back to the eighteenth century – relations between the province's Black and White communities have at times been strained. The situation came to national attention in 1996 in the form of a series of incidents involving Black and White students at Cole Harbour District High School.

The community asked for better policing and, specifically, for "police of our own colour." In response the Community Constable Pilot Program was established introducing six Black Nova Scotians from the local community into the Cole Harbour Detachment of the RCMP. The Multiculturalism Program of Canadian Heritage provided $300,000 over three years to assist with the development of this program. In addition, Multiculturalism program officers brought together other government departments and agencies and community associations to collaborate in the implementation of this program. Community Constables received four weeks of training at the RCMP training centre in Regina followed by three months of field training in Cole Harbour. Once trained, Community Constables worked alongside regular members assisting with crime prevention, crisis intervention, investigation, and public relations and education work.

"For the first time in my life I have heard the term 'our police' being used in North Preston."

The primary goal of the program was to improve relations between the RCMP and the local Black communities and thereby improve service. By all accounts the program was an unqualified success. According to Henry Bishop, Director of the Black Cultural Centre of Nova Scotia: "Blacks used to look at law enforcement officers in fear. Now we see the RCMP as an important and positive force in our community." A resident noted: "For the first time in my life I have heard the term 'our police' being used in North Preston." Regular RCMP members were equally enthusiastic: "I was one of the people who was against this program at first. I had apprehensions about it working, but I can honestly tell you that I am now one of its greatest supporters."

The program has had a positive effect on the Community Constables themselves. A second goal of the program was to develop the skills of the participants with a view to seeing some going on to become constables. To date, two Community Constables have become full-fledged RCMP officers. Even those not pursuing a career in the RCMP have gained useful job skills and confidence.

Participants' families have gained greater respect in the community. Children and youths have come to see the Community Constables as role models. Better policing has led to benefits for local business and a climate of greater safety which has recently resulted in the building of a new recreational centre. Even tourism has been positively affected. Some 4,000 Black American tourists visited the Black Cultural Centre last year. Many were reportedly impressed by the Wall of Honour – a project funded by Canadian Heritage – showcasing Black members of the RCMP.

The greatest benefits of the program may be yet to come if it leads the way to more members of visible minorities joining the RCMP. A future Commissioner could well be a graduate of the Community Constable program.

The Community Constable program exists within a supportive organizational culture. The RCMP is participant in the diversity committees of the Canadian Association of Chiefs of Police, the Canadian Centre for Police-Race Relations and other associations. The RCMP regularly contributes to initiatives of the B'nai Brith, a non-governmental human rights organization. Across the country, in partnership with Canadian Heritage, the RCMP provides cultural training. For example, in Saskatchewan and Alberta cultural training creates a better understanding among police of Aboriginal communities. In Alberta, cultural training sessions are normally conducted by the elders of the community. Feedback from both RCMP members and the community regarding these programs has been very positive.

The RCMP also runs numerous complementary programs such as the Summer Student and Youth Programs. At least half the positions in these programs are occupied by visible minority or Aboriginal youth. As a measure of success, these programs enjoy a very high re-application rate.

However, the main factor in the success of the Cole Harbour Community Constable program stems from the RCMP's overarching commitment to community service which led the Force to consult with and listen to the needs of the Cole Harbour community. The program came about in response to a request by the community, not a measure dictated by the RCMP. Today consultation continues via the Cole Harbour Community Consultative

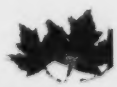
Committee and the province-wide Visible Minority Advisory Committee, both of which have direct access to decision makers. At the national level the Commissioner has advising him the *Commissioner's Advisory Committee on Visible Minorities and the National Aboriginal Advisory Committee*. National responsibilities for overseeing the implementation of related measures is held by the Diversity Management Branch and the Community, Contract and Aboriginal Policing Services Directorate.

Leadership at the top level has played a key role in the promotion of diversity in the RCMP dating back to 1992 when Commissioner Inkster established the *RCMP Principles and Commitment to Diversity*. Successive Commissioners have maintained the momentum. Today, every member is issued a pocket card stating the mission and values of the RCMP. Among other messages, the card proclaims: "We will provide the highest quality service through dynamic leadership, education and technology in partnership with the diverse communities we serve. The employees of the Royal Canadian Mounted Police are committed to our communities through unbiased and respectful treatment of all people, and cultural sensitivity."

Nationally, the RCMP still has some distance to cover. While the number of Aboriginal and visible minority members has increased by a factor of nearly 225 per cent since 1990, visible minorities remain under-represented in comparison to the population at large. More significantly, only 1.8 per cent of Commissioned Officers are Aboriginal and only 0.6 per cent of Commissioned Officers are members of visible minorities. However, since they have joined the RCMP in large and growing numbers only in recent years, this problem will begin to be resolved as they gain the experience to be promoted to higher ranks.

The RCMP is working to entrench successful programs such as the Community Constable program throughout the country and to recruit from visible minority communities across Canada. Nationally, of a total of some 650 recruits, the current cadet class has in it more than 100 who are members of visible minorities. In Nova Scotia, some 50 new members are recruited each year. A target of eight new visible minority members per year has been set to bring the level of visible minority members to a critical mass in which visible minorities are represented in the RCMP in rough proportion to the percentage of visible minorities in the communities served by the RCMP.

The challenge for the RCMP is to maintain momentum in visible minority recruitment and related programs while shifting focus towards retention and promotion of visible minority members into the Commissioned Officer ranks.



Redefining "Art" at the Canada Council for the Arts

We have lost the authority of values in our lives
mettle batters against the rin dim din
persistent frenzy of peddled desires
where everything becomes
men in starring roles
mostly a nightmare
being woman and black

from "OJ," in *Psychic Unrest*, by Lillian Allen, 1999

By doing business as usual, an organization can exclude some of the constituency it purports to serve. Twelve years ago, the Canada Council for the Arts was just such an organization. Its funding criteria narrowly identified aspects of Canadian culture defined as art, and arts granting programs were not serving well visible minority and First Nations artists. Pressure from artist constituencies, and effective leadership inside have turned this organization around. The Canada Council for the Arts is embarked on substantial organizational change, not just a shift in the ways it provides a few services.

Pressure from the Council's constituency of artists has been crucial in advancing equity in the organization. In 1957, an Act of Parliament created the Council as an arms-length agency to "foster and promote the study and enjoyment of, and the production of works in the arts." Artists apply to the Council to support their work. Decisions about who and what to fund are made by panels of three to seven artists who sit on each of the Council's many juries. These peer assessment committees ensure that the Council has public credibility in its distribution of money, and provide a forum for artists to influence how the Council works. By the mid eighties both the artists on the assessment committees and the applications were beginning to come from more diverse communities. Pressure increased to broaden definitions of what constitutes works in the arts. The Council has used informed constituency pressure to help it change, and in the course of that change, extended further the influence of its constituency on its operations.

Pressure from constituencies was met with internal commitment to equity. In 1989, then Executive Director Joyce Zemans established an Equity Office with an Advisory Committee for Racial Equality in the Arts consisting of artists and Council staff.

In the mid-nineties, the Canada Council experienced a 50 per cent cut in its human resources funding, necessitating a major restructuring and review. While the downsizing was painful, the interim collapse of old structures created fertile ground for new ways of doing things that advanced equity. Despite the turbulence, the Advisory Committees, and the Equity Coordinator position were maintained.

Equity continues to be an important structural consideration. When the federal government committed an additional $25 million per year (1997-2001), $1.5 million was targeted for diversity, and $1.5 million for First People's equity. As a result of the Advisory Committee's 1999 Report, the Equity Coordinator and the First People's Coordinator report direct to the Director of the Council, Shirley Thompson. And the Equity Advisory Committee is now an integrated committee with three artists, two staff, and two active board members extending the reach of the Committee into all aspects of the Council's work. In fact, the Equity Office, the Director, and the Board representatives on the Advisory Committee recommended to the Prime Minister's Office the importance of a culturally diverse Canada Council Board. As of June 1998, the Board does have at least one visible minority appointee, and one First Nations board appointee.

The Council has also advanced equity through its human resource practices and organizational culture. "Knowledge of culturally diverse practices, and commitment to cultural equity" have been added to the performance appraisal template. This new language appears in all job descriptions and postings. Council staff now include 11 per cent people of colour in an area with an 8.4 per cent availability rate. Artists or staff persons from visible minority groups sit on all hiring committees.

Sustained outreach activities bring artists in for lunch-hour presentations and interactions with staff to educate, and to develop a vision of a diverse Canadian arts culture. This learning is strengthened through staff and artist links on the Equity Advisory Committee and through the work of the peer assessment committees. Staff are also active in the field, targeting information sessions to diverse communities, extending personal and organizational connections with artists and the multiple art forms they are developing.

As a result of a new Peer Assessment Policy in January 1997, the number of visible minority artists serving on these Peer Assessment Committees has increased to 20 per cent. This means, for example, that in the fiscal year 1996-1997, of 755 peers from across Canada who served on committees, 155 were from racially diverse or First Nations communities. This extends the influence of diverse communities on the Council, and helps the Council ensure that it continues to expand its vision of a diverse Canadian artistic culture.

More resources are getting to artists from diverse communities and about $5.7 million went last year to First Nations artists. The Council is also working to increase the profile and contracts of diverse artists. Its 1998 *Showcase of Aboriginal and Culturally Diverse Music Artists* featured about 275 artists and paid for agents and event coordinators to attend, resulting in follow-up work for many of the artists. At the recent *Native to Canada* at the Berlin Worldwide Music Expo, all five artists and groups who performed received follow-up work and contracts.

There are many other creative ways the Council is extending resources to diverse communities. All program guidelines now include a step-by-step description of how grant proposals are assessed, listing factors used to determine peer assessment committee composition including representation of culturally/racially diverse artists. A general information document geared to first-time applicants is available in Mandarin, Spanish, Punjabi and Inuktitut. The *Spoken and Electronic Words Program* supports innovative literacy projects not based on conventional book or magazine formats (e.g., dub, rap poetry, poetry performance). *Mentorship in Writing and Publishing* supports the work of emerging writers. And the Council is exploring different kinds of residencies for culturally diverse curators.

Many challenges remain. Like most federal departments, the Council's senior management is not diverse. Change advocates must educate new employees coming from organizations with no experience of equity. And the labour-intensive work of getting scarce resources to underfunded artists and their organizations continues. The federal government sets the climate for the efforts of individual organizations. Active policies and an increased Aboriginal and visible minority influence on public priorities could make organizational change projects like the Council's look normal. As artist Lillian Allen says, "We need good will, and political will."

There is much to learn from the Canada Council's work. A 1999 evaluation of its cultural equity work identified the elements of its equity model as combining the following:

- well positioned leadership strength that has access to resources and authority;
- close links to the culturally diverse communities across Canada with access to consultative and participatory processes so that the equity agenda remains grounded in reality, and informed and guided by those who are most directly affected;

- a framework, for taking actions to implement and manage change, that explicitly values human relationships and thoughtful discourse;
- a critical mass of creative energy inside and outside the institution that facilitates risk-taking, is open to change, is curious about difference, is committed to continuous learning, to the criticality of self-development and to the unrelenting labour of democratizing democracy;
- a corporate flexibility that will venture beyond institutional hierarchy and will encourage collective input and communication while maintaining institutional accountability;
- sufficient resources to respond to gaps or accelerate the pace of change when necessary;
- inclusive approaches that integrate meaningful representation of difference and racial diversity at essential decision-making levels.

> Truth and beauty seek expression through the soul. The act of writing is also the act of naming; of calling into being Poetry brings into sharp focus the camera of one's mind's eye. The poet sees with the soul.
>
> from "The Poetry of Things," in *Psychic Unrest*, by Lillian Allen, 1999

Part V: Institutional Success Factors

The preceding stories describe only some of the activity occurring in support of Canada's multiculturalism in federal institutions today. However, they represent the range of policy, program, service and research initiatives taking place across the public service. These are success stories in institutional change – some small, some large. As such, lessons can be drawn from these experiences in aid of the work of other institutions. What are the lessons learned? Four main factors of success emerge.

Change is tied to a business case

Public service organizations today must be efficient and effective in executing their mandates. Citizens and politicians will accept nothing less. Most public managers have risen to this call, and today we see many examples of high quality programs and services. It is as if, like in private business, the survival of public institutions depended on adding measurable value to society, the benefits of which outweighed the costs.

Institutions successful in responding to Canada's multiculturalism link related policies, programs and services to their business success. In most cases this means success in effectively fulfilling their mandate to serve all Canadians.

In Cole Harbour, Nova Scotia, the Community Constable Program stemmed from the RCMP's demand of itself to provide good policing services to each and every community it served. The diversity programs of the Canada Customs and Revenue Agency stemmed from the Agency's focus on providing excellent service to its clients.

To do a better job serving the people of Canada by reflecting Canadian society, Statistics Canada is conducting the 2001 Census in 61 languages.

Health Canada, whose change program was mandated by law, has succeeded not necessarily because of the Canadian Human Rights Tribunal order but because the Department chose to use the order as a framework guiding it towards overall improvements in serving its diverse clientele.

The community is genuinely involved

In virtually every instance of successful institutional change, constituents are fully consulted. Involvement in program development of those affected by a program is always important. In programs related to multiculturalism it is critical. It is unrealistic and presumptuous for members of one group to attempt to predict the responses of members of another to given issues – especially if the issue is new or has not been effectively addressed in the past.

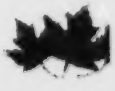
In light of this, successful institutions involve members of the community fully in the development of policies, programs and services. Community members sit on boards of directors or advisory panels, participate in focus groups and town hall meetings, and provide feedback and input via the Internet. Team Canada extensively consults cultural associations before planning an international mission. Status of Women Canada consulted exhaustively in 1999 in the development of a gender equality policy. Citizenship and Immigration Canada held extensive policy consultations with ethno-cultural groups in developing programs for immigrants. Indian and Northern Affairs Canada has relied on the advice of its Committee for the Advancement of Native Employment for more than a decade.

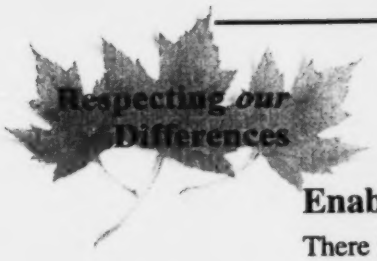
Managers are held accountable

Increasingly, institutions engaging in change in response to Canada's multiculturalism have come to recognize the importance of management accountability. Canada's public managers are competent individuals capable of delivering results against agreed-upon standards. The absence of standards in any one area, however, diverts attention from that area, particularly in the face of competing priorities. What gets measured and rewarded gets done.

In the case of the RCMP, three successive Commissioners have put providing good policing services to Canada's diverse communities at the top of the management agenda. Middle managers have responded accordingly and the results, particularly in the rapidity of progress made in the last decade, have proven the importance of this kind of firm leadership.

Health Canada, facing binding recommendations, set out to fulfill the requirements of the 1997 Tribunal order. Health Canada managers – right up to the Deputy Minister level – face penalties for non-compliance. To their credit, departmental managers have treated the order with professionalism and simply did what was needed to achieve the required results.





Enabling mechanisms are widely used

There is a variety of enabling mechanisms, as illustrated in the preceding stories, without which advancement would be impossible. The appropriate combination of mechanisms depends on the circumstances in which the institution finds itself, the needs of its clients, and the nature of the desired change. Enabling mechanisms include:

- *Research*. Accurate information and objective data analysis are essential to good public policy. The Multiculturalism Program relies on research provided by Statistics Canada, independent researchers and the Program's own research staff to support policies, programs and advice given to other government departments and agencies. Health Canada had started to make changes to aspects of its service delivery in the early 1990s on the basis of a study by an independent scholar.
- *Procedural Guidelines*. The Canada Mortgage and Housing Corporation has benefited from a detailed set of guidelines for effective diversity management as laid out in the CMHC Diversity Management Plan. Health Canada similarly benefited from the framework provided by the 25 measures outlined in the 1997 Canadian Human Rights Tribunal order. Many standard guides exist, including the Canadian Heritage publication, *Toward Full Inclusion: Gaining the Diversity Advantage – A Guide to Planning and Carrying Out Change in Canadian Institutions*.
- *Training*. Most federal institutions provide a variety of related training, including diversity training and leadership training. Health Canada has incorporated diversity messages into virtually all its training, from coaching workshops to staffing courses.
- *Partnerships*. Canadian Heritage has extended its influence and its impact in areas related to cultural diversity largely through partnerships. Staff from the Multiculturalism Program sit on numerous joint committees and share in jointly funded and managed projects with, for example, Citizenship and Immigration Canada, Health Canada, universities, and other levels of government. Partnerships lead to sharing knowledge and use of the best of what each partner has to offer.
- *Symbols*. In Nova Scotia RCMP facilities, pictures of Black police officers are displayed prominently in rooms and hallways. RCMP officers of the Sikh faith wear turbans. Artifacts of Aboriginal cultures are common in RCMP facilities in the West. Symbols convey a subtle but important message to visitors that you are welcome here.

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

CANADA'S DIVERSITY

- *Frank Discussion*. In successful cases of comprehensive change, such as those of Health Canada and the RCMP, key players claim that differences of race, culture, and religion are discussed openly. When people of different colours, genders or religions can speak frankly with each other about diversity in their work experience and objectives, progress usually follows.

> ***The "Repeat Principle"***
> According to Thomas Paul, Director General, Human Resources Branch, Indian and Northern Affairs Canada, the Repeat Principle is essential to creating support for diversity and multiculturalism. "Say it over and over again – make it part of every agenda, every presentation."

- *Frank Discussion*. In successful cases of comprehensive change, such as those of Health Canada and the RCMP, key players claim that differences of race, culture, and religion are discussed openly. When people of different colours, genders or religions can speak frankly with each other about diversity in their work experience and objectives, progress usually follows.

> ***The "Repeat Principle"***
> According to Thomas Paul, Director General, Human Resources Branch, Indian and Northern Affairs Canada, the Repeat Principle is essential to creating support for diversity and multiculturalism. "Say it over and over again – make it part of every agenda, every presentation."

Part VI: Looking Ahead, Seizing Opportunity

In his recent speech on The Canadian Way in the 21st Century, Prime Minister Jean Chretien said: "The federal government is proposing for Canada and Canadians clear goals and a vision of a modern Canada in which Canada is the most inclusive country in the world, where opportunity is shared among all Canadians." The effective operation of the *Canadian Multiculturalism Act* is an important aspect of the Government's response to these issues.

"The federal government is proposing for Canada and Canadians clear goals and a vision of a modern Canada in which Canada is the most inclusive country in the world, where opportunity is shared among all Canadians."

The demographics of Canada's multicultural society are changing at an accelerating pace. Immigration now accounts for 53 per cent of Canada's population growth. Almost half the population reports one ethnic origin other than British, French or Aboriginal. Our visible minority population has doubled over the past ten years and, by 2005, will reach an estimated 15 per cent for the country as a whole. The city of Toronto already has a population of which half are visible minorities.

We are all waking up to a new, multicultural Canada in which changes have taken place over a single generation. The federal government began responding to this 30 years ago. The coming into force of the *Canadian Multiculturalism Act* in 1988 lent strength to this movement and produced a decade of significant progress and results.

In terms of policies and programs, federal institutions have responded by giving multicultural issues an increasingly high priority. For example, the Multiculturalism Program has directly supported research, public education and community action on hate and bias activity. Citizenship and Immigration Canada has focused on speeding the process for accepting highly skilled workers and recognizing their accreditation.

Public services have been adjusted and improved, in some cases drastically, through community consultations and a recognition of the realities of serving all Canadians. Through an Interdepartmental Committee, funds were allocated to support a major Family Violence Initiative reaching minority communities through international language radio and television programs and public service announcements and articles for print in the ethnic media. In Ontario, the Canada Mortgage and Housing Corporation delivers its services in 16 languages.

In Employment Equity, the recommendations of the *Task Force on the Participation of Visible Minorities in the Federal Public Service*, if implemented, will markedly change the face of the public service of Canada over the next

decade. The examples of the RCMP, Health Canada, the Canada Customs and Revenue Agency and other institutions pave the way to a fully inclusive public service.

Although much remains to be done, research to date has led to significant policy, program and service enhancements. Canadian Heritage manages liaison with other government departments to develop a diversity lens for use in research and in policy and decision making. In partnership with Statistics Canada, the *Ethnic Diversity Survey* is being developed to be fielded in 2002.

Canada is positioned to build on the foundation of past successes. It is critical that momentum be maintained while innovations and new and better ways to respond to our multicultural riches are found. Following are six areas of promise towards which federal institutions are directing their attention.

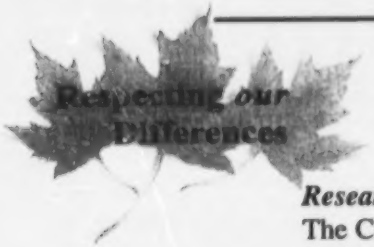
Innovative Pilot Projects, Policies, Programs and Services

Diversity policies and programs are spread throughout the public service and Canadian society. Growth in related activities has been significant over the past decade and shows no sign of slowing. This is to be applauded and encouraged. As noted in this Report, results have been and continue to be achieved in all areas of the *Canadian Multiculturalism Act*.

One trend worth supporting in particular is the practice of pilot testing. In Vancouver a two-week pilot project was conducted by the Canadian Broadcasting Corporation. English-language television news was transferred to the CBC Website and video streamed with a Chinese translation. Stories taken from major Chinese newspapers were added and translated into English. The CBC elicited feedback from 600 individuals gathering advice, interests and areas of sensitivity. Feedback was received on the manner in which the mainstream media covered so-called illegal Chinese immigration. Feedback was also received on how material was translated and the overall concept. Results of the pilot project are now being used in the development of future programming.

Canadian Heritage at the Fulcrum

The Multiculturalism Program within Canadian Heritage has moved over the past decade from a role on the fringes to a more central role in influencing and enabling other government departments. As multiculturalism and diversity become more of a focal point for federal government institutions, the advice of the Program in the development of their policies and programs is increasingly being sought. Canadian Heritage is a centre of expertise in this area. The Program continues to support and contribute to the work of federal partners.



Research

The Canadian public remains poorly informed about the nature of Canada's multicultural diversity and about the extent and impact of demographic change. Increasingly, the research exists, yet effective dissemination remains a challenge. As a consequence, public dialogue on multiculturalism, immigration, diversity and racism is frequently based on misinformation and stereotypes.

Federal institutions lack sufficient evidence-based information to ensure that their decisions take into account the impact of ethnic, racial, linguistic and religious diversity. Most government research, polling and survey work is undertaken without adequate sampling to ensure that data is available to consider and compare issues on the basis of ethnicity, race, language and religion.

A growing body of research on multiculturalism clearly shows that there is a critical interplay between ethnicity and race issues and socio-economic factors such as poverty, wage disparity, educational attainment, health and unemployment. Enormous gaps exist in our understanding of this interplay and the impact of ethnicity, race, language and religion on the effectiveness of public policy in these areas.

With limited resources, the Multiculturalism Program has been able to stimulate a wide array of research, as noted earlier. However, more research is required. Accordingly, new research strategies will address four key areas:

- *Base Line Data*. Three major projects are planned to ensure that the Government has access to a comprehensive base of information to improve understanding of multicultural diversity and to inform policies and decision-making across all of government. These projects – the Ethnic Diversity Survey (EDS), a major survey of public attitudes to multiculturalism and diversity, and a series of community profiles – will provide a solid base for other research. The EDS in particular will serve all government departments and agencies in developing policies and in advocating for and planning new or enhanced services.
- *Altered Research Practices*. There is an ongoing effort to influence research and polling within the Canadian Heritage research milieu and other federal departments and agencies. Resources will be required to augment sample sizes. Policy is under development to set minimum sampling standards for polling, surveys and research.
- *Targeted Research*. The Multiculturalism Program continues its ongoing funding of research through an annual call for research proposals and Explorations research development grants. In this way support is given to pursue issues of particular interest to the Department, including hate activity and the economic impacts of diversity.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

- *Dissemination of Research Findings*. The Multiculturalism Program continues to support a large number of initiatives designed to ensure that research results are distributed effectively to other government departments, stakeholder communities, the media, academics and the wider Canadian public. Increasingly, coordination with partner institutions will be required to ensure that the appropriate resources reach the right audiences in the most effective manner.

What Questions Need Answering?

According to researchers in the Canadian Heritage Multiculturalism Program, a significant ongoing research effort is required to understand better the relationships among socio-economic variables and ethnic, racial, linguistic and religious diversity. Furthermore, key institutions at the federal, provincial and municipal levels in areas such as Justice, Social Services, Education, and Health need to ensure that ethnic, racial, linguistic and religious factors are captured in their data collection and research. Answers to the following kinds of questions are required:

- How have public opinions on multicultural diversity changed since 1991 and on what do people base their opinions?
- Is racism increasing or decreasing in Canadian society? What indicators can be used to explore the extent of racism?
- What mechanisms have been most effective in countering and decreasing the level of racism?
- What are the indicators of vulnerability or pre-disposition to hate and bias activity?
- What is the long-term impact of racially-motivated bullying and harassment on school age children?
- What are the economic costs and benefits of ethnic, racial and religious diversity in the labour force and the marketplace?
- How do schools, teachers and administrators in Canada respond to ethnic, racial and religious diversity?
- How do the provisions of Bill C-2, with its revisions to the *Elections Act*, have an impact on the political participation of minority Canadians?
- What impact does media representation have on identity formation and feelings of social acceptance?

Tracking

Canada's Public Service today is focused on celebrating diversity and working to achieve fully inclusive institutions in both service and employment. At the same time responsible managers are increasingly asking: How can we measure progress to ensure continued diligence and innovation and maximum program effectiveness?

- *Dissemination of Research Findings*. The Multiculturalism Program continues to support a large number of initiatives designed to ensure that research results are distributed effectively to other government departments, stakeholder communities, the media, academics and the wider Canadian public. Increasingly, coordination with partner institutions will be required to ensure that the appropriate resources reach the right audiences in the most effective manner.

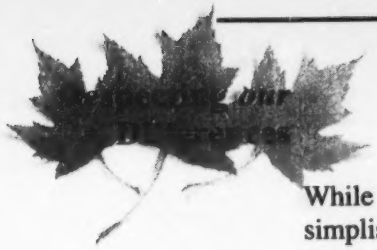
What Questions Need Answering?

According to researchers in the Canadian Heritage Multiculturalism Program, a significant ongoing research effort is required to understand better the relationships among socio-economic variables and ethnic, racial, linguistic and religious diversity. Furthermore, key institutions at the federal, provincial and municipal levels in areas such as Justice, Social Services, Education, and Health need to ensure that ethnic, racial, linguistic and religious factors are captured in their data collection and research. Answers to the following kinds of questions are required:

- How have public opinions on multicultural diversity changed since 1991 and on what do people base their opinions?
- Is racism increasing or decreasing in Canadian society? What indicators can be used to explore the extent of racism?
- What mechanisms have been most effective in countering and decreasing the level of racism?
- What are the indicators of vulnerability or pre-disposition to hate and bias activity?
- What is the long-term impact of racially-motivated bullying and harassment on school age children?
- What are the economic costs and benefits of ethnic, racial and religious diversity in the labour force and the marketplace?
- How do schools, teachers and administrators in Canada respond to ethnic, racial and religious diversity?
- How do the provisions of Bill C-2, with its revisions to the *Elections Act*, have an impact on the political participation of minority Canadians?
- What impact does media representation have on identity formation and feelings of social acceptance?

Tracking

Canada's Public Service today is focused on celebrating diversity and working to achieve fully inclusive institutions in both service and employment. At the same time responsible managers are increasingly asking: How can we measure progress to ensure continued diligence and innovation and maximum program effectiveness?



While putting raw numbers against complex diversity questions may seem simplistic, managers are finding tracking tools increasingly important in managing the multiculturalism agenda. Following are some of the kinds of indicators for which baseline information is available, and for which performance measures may be tracked in future:

- participation in education, and educational attainment;
- participation in various occupational sectors, including the federal public service;
- participation in voluntarism and charitable giving;
- approved funding and participation in the arts, museums, festivals, and other cultural areas;
- wage differentials;
- public opinion polling regarding attitudes toward visible minorities.

Youth

The Speech from the Throne of October 12, 1999 signaled a focus on youth and creativity. The Government announced that it would "ensure young Canadians — from the age of thirteen — are given an opportunity to apply their creative abilities, by providing them with a chance to produce their 'first works' using traditional approaches and new technologies in the arts, cultural, digital and other industries".

The Department of Canadian Heritage is responding to this commitment by developing the First Works Initiative, a new strategic investment designed to increase support to young Canadians. Building on the results of extensive Canada-wide consultations, First Works seeks to ensure that *all* Canadian youth, particularly marginalized youth and youth who face multiple barriers to positive social interaction and would not otherwise participate, have access to activities that help to develop their creative abilities and build stronger social and work skills. First Works will also encourage and support the most gifted young artists and cultural workers from all ethnic groups, resulting in an increase in the number and diversity of Canada's future creators. Given that one-third of all Canadian children aged five to 15 are of visible minority or Aboriginal origins, First Works will lay the foundation for a multi-faceted and diverse youth culture to develop across Canada.

Links Between the Employment Equity and Diversity Agendas

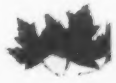
The links and relations among the Acts and programs associated with Canadian Human Rights, Employment Equity and Multiculturalism are today recognized at the senior levels of the Public Service. Accordingly, there is a move towards greater coordination among Treasury Board, the Public Service Commission, the Canadian Human Rights Commission and Canadian Heritage in facilitating the continued efforts of the public service to become fully inclusive and representative. In parallel, there is an ongoing shared effort at the senior levels of the Public Service to create greater awareness among all public servants about the benefits of diversity and inclusion. Future efforts directed towards research, monitoring and reporting on progress in these areas may be combined.

Conclusion

Canada has always been a land rich in diverse peoples and cultures, from our many First Peoples to our African and Asian ancestries to our European heritage. For two centuries, however, White French and English cultures have comprised the majority of the population. Recent immigration has changed that.

Our historical record is not unblemished with respect to racial discrimination, and worse. Yet, over the past few decades significant progress had been made. What is more important, we have learned a great deal both about the challenges presented by cultural and racial diversity, and about the ways in which cultural and racial diversity can be nourished, celebrated, and turned into an advantage.

In the coming decade, how we use what we have learned will determine if Canada is viewed by the world as a model of diversity stewardship or as a case study in missed opportunities. Through business case thinking, an openness to wide consultation and different perspectives, accountable leadership, and the development of a variety of enabling mechanisms, the federal government and its institutions have shown leadership in paving the way towards further progress. Continued and increased diligence is called for; the payoff will be immeasurable.



Respecting *our* Differences

Annex A: Towards Results-based Management in the Multiculturalism Program

Due Diligence in Grants and Contributions Administration

The Government of Canada is committed to ensuring the highest degree of accountability in the administration of public funds. In response to this, and to recommendations made by the Auditor General of Canada, the Multiculturalism Program of Canadian Heritage has been strengthening its results-based management capacity.

For example, Multiculturalism Program staff and managers have participated in a series of due diligence and accountability sessions to ensure a high level of accountability in the management of grants and contributions. Some of the systems and tools established or enhanced over the past 18 months include:

- National Review Committee – a review of all grant and contribution files which have been subject to enhanced monitoring are referred to this committee of senior management to approve or decline recommendation for approval; this committee, as well as peer review committees at national headquarters and in the regions, meet the required "challenge function" in the process of grants and contributions administration;
- Enhanced Monitoring Process – prior to National Review Committee, every proposed grant and contribution is subject to an increased level of review by Corporate Finance and Review Branches and by Program staff, to ensure that all due diligence measures have been applied;
- GCIMS (Grants and Contributions Information Management Systems) – a Department-wide, decentralized electronic data base, operational on April 1, 2000, which includes a step-by-step workflow for grants and contributions management, requiring sign-off by the appropriate official at each step;
- Directives for management of grants and contributions – a desktop tool for Program staff has been published as a reference of relevant Treasury Board policies and Program guidelines; and
- the development and approval of the Multiculturalism Program Performance Framework.

Multiculturalism Program Performance Framework

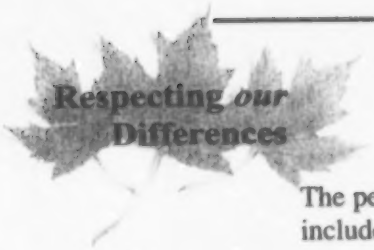
The Multiculturalism Program performance framework articulates how Program resources will be used to achieve results for Canadians. In 1999-2000, program managers and officers conducted workshops on progressive drafts of the framework. The tool they developed, with input from the Corporate Review Branch of Canadian Heritage, assists both staff and client groups to plan initiatives which focus clearly on Program objectives, stand a high probability of achieving sustainable, long-term results, and may be measured using a selection of social indicators.

The Multiculturalism Program has also introduced results-based management as a planning tool for client communities in British Columbia, Alberta, Ontario and Atlantic Canada, providing training to over 40 ethno-cultural and multicultural organizations in 1999-2000 and to more than 100 organizations in 2000-2001.

Beginning in 1999-2000, training sessions on the use of the performance framework were conducted for Multiculturalism staff and managers, at national headquarters and across the regional offices of Canadian Heritage. To date, over 90 staff members have received this basic training, as well as all Multiculturalism program managers. The Multiculturalism Program has also introduced results-based management as a planning tool for client communities in British Columbia, Alberta, Ontario and Atlantic Canada, providing training to over 40 ethno-cultural and multicultural organizations in 1999-2000 and to more than 100 organizations in 2000-2001. As a result, better results-information will be collected in the next fiscal year from Multiculturalism-funded projects across the country.

The performance framework serves as a logic model, guiding its user through a consideration of fundamental factors required to develop relevant, effective and results-oriented projects:

- Situation Assessment – based on available information and research on internal and external factors; the point of departure
- Key Result: Ultimate Impact – the long term vision
- Key Results: Reach and Direct Outcomes: identification of participants, beneficiaries and stakeholders for the project, as well as projection of short-term results, linked to objectives
- Activities & Outputs – project methodology
- Resources – including grant & contribution dollars, operating & management dollars and human resources
- Performance indicators must be identified, establishing baseline information and confirming indicators for measuring project inputs, outcomes and resources.



The performance framework developed by the Multiculturalism Program includes a logic model for each of four outcome areas:

- ethno-racial minorities participate in public decision-making;
- communities and the broad public engage in informed dialogue and sustained action to combat racism;
- public institutions eliminate systemic barriers; and
- federal policies, programs and services respond to diversity.

Key results have been identified and activities are being planned for each of these four broad outcomes. For example, in relation to the fourth outcome area – which focuses on federal institutions – the Annual Report is one mechanism by which the Program focuses on how federal policies, programs and services respond to diversity. Through a greater focus this year and in future on results and measures of success, it is intended to help federal partners sharpen their understanding of the Multiculturalism Policy and the implications of the *Canadian Multiculturalism Act* for all Canadians.

Performance Indicators

The Multiculturalism Program is developing a selection of performance indicators by which the Government and citizens of Canada should be better able to measure the success of the implementation of the policy government-wide. They are still tentative, as measuring for social change is challenging, and will need to be shared and further developed with federal partners and non-governmental organizations alike. Founded in the *Canadian Multiculturalism Act*, these indicators must correlate with its three main policy goals – Social Justice, Civic Participation and Identity – and must measure for results in the social, cultural, economic and political domains.

Index of Federal Institutions

Canada Council for the Arts 42, 43, 44, 45
Canada Customs and Revenue Agency 13, 27, 33, 34, 35, 46, 51
Canada Mortgage and Housing Corporation 26, 27, 48, 50
Canadian Broadcasting Corporation 29, 30, 51
Canadian Heritage ..... 4, 5, 7, 8, 9, 12, 14, 15, 22, 23, 24, 25, 27, 28, ... 39, 40, 48, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58
Canadian Human Rights Commission 20, 55
Canadian International Development Agency 21
Canadian Radio-television and Telecommunications Commission 17
Citizenship and Immigration Canada 15, 24, 25, 47, 48, 50
Department of Foreign Affairs and International Trade 21, 47
Department of Justice Canada 20, 31
Elections Canada 4, 53
Health Canada 35, 36, 37, 38, 39, 46, 47, 48, 49, 51
Indian and Northern Affairs Canada 30, 31, 47, 49
Industry Canada 14, 19
National Film Board of Canada 32
Parks Canada Agency 22, 27
Public Service Commission of Canada 18, 19, 32, 50, 55
Royal Canadian Mounted Police 39, 40, 41, 46, 47, 48, 49, 51
Statistics Canada 13, 16, 23, 24, 26, 27, 32, 46, 51, 52
Status of Women Canada 16, 47
Treasury Board of Canada 18, 19, 50, 55

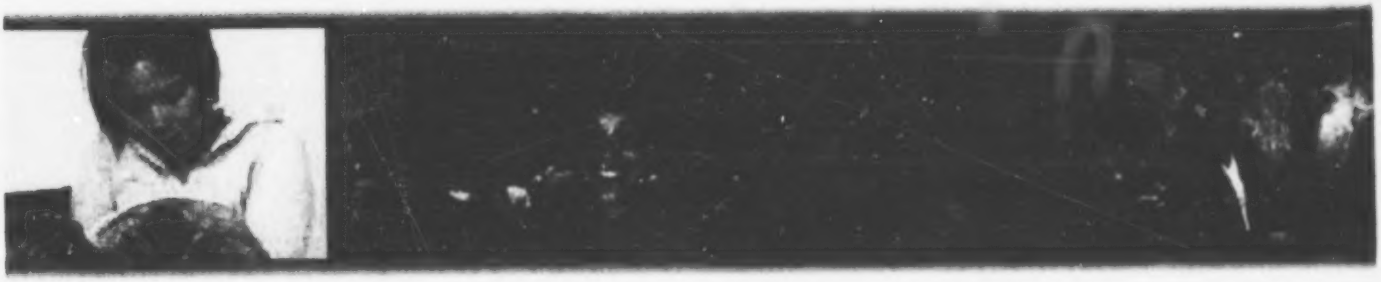
The following departments, agencies and Crown corporations also submitted reports on their activities with respect to the requirements of the *Canadian Multiculturalism Act*.

Atlantic Canada Opportunities Agency
Auditor General of Canada
Bank of Canada
Business Development Bank of Canada
Canada Deposit Insurance Corporation
Canada Economic Development
Canada Lands Company Limited
Canada Post Corporation
Canada Science and Technology Museum Corporation
Canadian Centre for Management Development
Canadian Centre for Occupational Health and Safety

Canadian Dairy Commission
Canadian Environment Assessment Agency
Canadian Food Inspection Agency
Canadian Human Rights Tribunal
Canadian Information Office
Canadian Museum of Civilization
Canadian Museum of Nature
Canadian Nuclear Safety Commission
Canadian Security Intelligence Service
Canadian Space Agency
Canadian Transportation Agency
Cape Breton Development Corporation
Civil Aviation Tribunal of Canada
Correctional Service Canada
Defence Construction Canada
Department of the Solicitor General
Environment Canada
Export Development Corporation
Farm Credit Corporation
Federal Court of Canada
Fisheries and Oceans Canada
Immigration and Refugees Board
International Development Research Centre, Head Office
Laurentian Pilotage Authority Canada
Leadership Network
National Archives of Canada
National Battlefields Commission
National Capital Commission
National Defence
National Energy Board
National Gallery of Canada
National Library of Canada
National Parole Board
Natural Resources Canada
Natural Sciences and Engineering Research Council of Canada
Public Service Staff Relations Board
Public Works and Government Services Canada
Senate of Canada, The
Social Sciences and Humanities Research Council of Canada
Telefilm Canada
Transport Canada
Western Economic Diversification Canada

Patrimoine canadien
Multiculturalisme

Canadian Heritage
Multiculturalism



Rapport annuel sur l'application de la

Loi sur le multiculturalisme canadien

1999-2000

DIVERSITÉ DU CANADA
Respecter *nos* différences

Canada

Ce document est publié par le ministère du Patrimoine canadien. Il vise à faire rapport au Parlement sur l'application de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* dans les institutions fédérales.

Il vise également à nous faire mieux comprendre l'importance de la Loi dans nos vies respectives. Les explications concernant diverses dispositions de la Loi sont fournies uniquement à titre informatif et ne doivent être considérées comme une interprétation juridique.

Cette publication est disponible en médias de substitution.

Pour obtenir d'autres exemplaires ou pour faire part de vos commentaires, prière de s'adresser au :

Programme du multiculturalisme
Ministère du Patrimoine canadien
Ottawa (Ottawa)
K1A 0M5

Téléphone : (819) 953-1970
Télécopieur : (819) 997-0880
ATS : (819) 997-3123

multi_canada@pch.gc.ca

Ce document est aussi disponible sur le réseau Internet, à la rubrique :

"Quoi de neuf"
www.multiculturalisme.pch.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2001
Numéro de catalogue Ci95-1/2000
ISBN 0-662-65454-4

Secrétaire d'État
(Multiculturalisme) (Situation de la femme)

Secretary of State
(Multiculturalism) (Status of Women)

Ottawa, Canada K1A 0M5

Son Excellence la très honorable Adrienne Clarkson
Gouverneure générale du Canada
Rideau Hall
1, promenade Sussex
Ottawa (Ontario)
K1A 0A1

J'ai le plaisir de vous faire parvenir le douzième rapport annuel sur l'application de la Loi sur le multiculturalisme qui doit être déposé au Parlement conformément à l'article 8 de la Loi. Le rapport porte sur l'exercice financier 1999-2000.

Je vous prie d'agréer, Madame la Gouverneure générale, l'hommage de mon profond respect.

L'honorable Hedy Fry, C.P., députée

Canada

Secrétaire d'État
(Multiculturalisme) (Situation de la femme)

Secretary of State
(Multiculturalism) (Status of Women)

Ottawa, Canada K1A 0M5

Introduction par la secrétaire d'État (Multiculturalisme) (Situation de la femme)

Il est important, aujourd'hui plus que jamais, d'examiner plus attentivement ce que nous faisons pour promouvoir le multiculturalisme. Pour façonner une citoyenneté canadienne inclusive fondée sur notre diversité, nous devons examiner quelles sont les initiatives qui fonctionnent le mieux et dans quelle mesure nos politiques s'intègrent dans notre société. Par conséquent, plutôt que de simplement énumérer des activités réalisées en ce sens, ce rapport annuel amorce un examen sur les changements que ces activités ont entrainés dans la vie des Canadiens. Nous entreprenons ainsi une réflexion nouvelle sur la portée réelle de nos activités. Nous demandons aux institutions fédérales de réunir d'autres données pour rendre compte dans quelle mesure leurs politiques, leurs pratiques et leurs activités traduisent la diversité croissante de la société canadienne aux plans ethnique, racial, linguistique et religieux.

Il existe bien des points de vue à propos des résultats qui seraient les plus souhaitables. Les mesures de performance influent sur la mise en œuvre des politiques, la conception et la réalisation des projets. Par exemple, se demande-t-on, s'il est préférable d'aider cent personnes à entreprendre tel cheminement ou d'aider dix personnes parmi les plus démunies à parachever leur propre cheminement?
Il importe certes d'atteindre le plus grand nombre de personnes possible, mais l'efficacité des mesures que nous prenons pour y arriver importe encore davantage. En matière de multiculturalisme, le succès de notre entreprise doit se traduire par un changement dans les attitudes, les attentes et l'affirmation d'un sentiment de fierté et d'appartenance. Mais voilà des résultats qui sont plutôt difficiles à mesurer, et plus difficiles encore à imputer à tel programme ou à telle initiative du gouvernement.

Sans se soucier des difficultés, nous devons quand même trouver le moyen de rassembler des données confirmant les effets du multiculturalisme dans la vie quotidienne des Canadiens et des Canadiennes. Il nous faut des données démontrant non seulement que les politiques et les programmes déployés en appui au multiculturalisme constituent les meilleures mesures à prendre, mais aussi qu'ils représentent la démarche la plus profitable, la plus prudente et la plus pragmatique. Nous devons démontrer que notre action contribue à promouvoir un sentiment commun d'identité et d'appartenance au Canada.

Pour la plupart des Canadiens, le sens du compromis, l'équité et l'égalité sont des valeurs fondamentales. Cependant, pour continuer à évoluer en tant que société progressiste, ouverte et inclusive, nous devons trouver des moyens permettant de démontrer de manière concrète quels sont les avantages du multiculturalisme – pour le Canada bien sûr, mais aussi pour les autres pays du monde. Les mesures législatives à elles seules, comme on le sait, restent insuffisantes, en particulier lorsqu'elles ont pour but, comme c'est le cas de la

Loi sur le multiculturalisme canadien, d'encourager et de promouvoir des changements plutôt que d'appliquer des règlements et des mesures de coercition. Cette approche législative moderne suppose des programmes et des politiques qui font preuve de leadership, qui génèrent un changement social positif et dont les résultats peuvent être quantifiés et documentés.

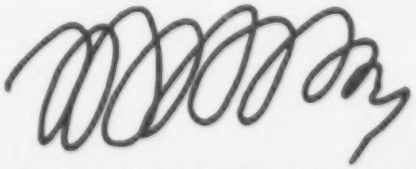
Nous reconnaissons que l'avancement de la politique du multiculturalisme ne relève pas des seules institutions fédérales, mais que cette politique doit également rejoindre les autres ordres de gouvernement et, assurément, les collectivités elles-mêmes. Comme gouvernement, nous devons prêcher l'exemple et créer des partenariats qui permettent aux Canadiens d'origines diverses de participer pleinement à la vie politique, économique et culturelle de notre pays. Nous devons reconnaître les défis que présentent la réalisation de la justice sociale et économique et la lutte aux problèmes du racisme et de la haine. C'est à cette tâche que nous nous employons en élaborant des outils tels que notre Plan d'action fédéral de lutte contre le racisme, la discrimination et la haine. Cette année, en 2001, nous avons également une occasion importante de promouvoir ces orientations alors que se tiendra, en Afrique du Sud, la Conférence mondiale des Nations Unies sur le racisme, la discrimination raciale, la xénophobie et les formes connexes d'intolérance. Le Canada est reconnu comme un pays possédant des connaissances précieuses à partager à ce sujet, tant sur le plan national que sur la scène internationale.

Le présent rapport fait état des institutions gouvernementales qui ont modifié leurs politiques et leurs programmes de façon à mieux tenir compte de la diversité croissante de la population, et des mesures qu'elles ont prises pour que ces changements deviennent partie intégrante de leurs façons de faire. Il fournit ainsi des leçons utiles non seulement aux ministères, organismes et sociétés d'État relevant du gouvernement du Canada, mais également aux autres administrations gouvernementales, aux organisations non gouvernementales, au secteur privé et aux particuliers. Puisqu'elle constitue une valeur fondamentale de la société canadienne, la diversité est une question qui nous concerne tous et toutes, et dans bien des cas, les « pratiques exemplaires » peuvent s'appliquer à tous les secteurs de la société. Le changement institutionnel est une étape cruciale pour éliminer les inégalités systémiques.

En bout de ligne, le critère le plus important pour mesurer l'efficacité de notre action pour promouvoir et appuyer le multiculturalisme, c'est la qualité de vie des Canadiens eux-mêmes, au jour le jour. Tant qu'il y aura dans notre pays des personnes victimes de racisme, ou qui sont marginalisées ou exclues uniquement en raison de leur race, de leur religion ou de leurs origines, nous n'aurons pas atteint les résultats que nous souhaitons tant, et qui sont si nécessaires.

Beaucoup a été accompli en faveur de l'avancement du multiculturalisme depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* en 1988. Depuis lors, nous avons fait rapport chaque année sur les efforts du gouvernement pour appuyer les objectifs du multiculturalisme – promouvoir l'égalité et la justice sociale, encourager la participation de tous les Canadiens et Canadiennes à la vie économique, sociale, politique et culturelle du pays, et renforcer le multiculturalisme comme partie intégrante de l'identité canadienne.

J'ai le plaisir d'annoncer que cette année, après plus d'une décennie d'activités, nous pouvons constater que ces programmes et ces initiatives ont produit des résultats durables qui répondent aux besoins grandissants du Canada multiculturel. Ce rapport est également l'occasion d'évaluer, à l'aube d'un siècle nouveau, le chemin qu'il nous reste à parcourir pour atteindre notre objectif – une société où règne la cohésion, le respect et l'égalité.



L'honorable Hedy Fry, C.P., députée

Table des matières

Introduction de l'honorable Hedy Fry v

Partie I : Le multiculturalisme : aujourd'hui plus que jamais 1

Partie II : L'application de la Loi sur le multiculturalisme canadien dans les ministères et organismes fédéraux du Canada – Introduction 11

Partie III : Résultats dans l'ensemble de la Fonction publique du Canada 13

Partie IV : Une approche globale : un gage de réussite 37

Partie V : Facteurs de réussite institutionnelle 51

Partie VI : Une occasion à saisir, un avenir à bâtir 55

Annexe A : Vers une gestion axée sur les résultats au Programme du multiculturalisme 62

Index des institutions fédérales 65

Partie I : Le multiculturalisme : aujourd'hui plus que jamais

Une décennie de changement

Au cours de la dernière décennie, depuis l'adoption de la *Loi sur le multiculturalisme canadien*, la diversité ethnique, raciale et religieuse s'est accrue à un rythme sans précédent, modifiant d'autant le visage de la société canadienne. La diversité culturelle est une caractéristique du Canada qui remonte à bien avant la création du pays. Au moment de l'arrivée et de l'établissement des Européens, une grande diversité de nations autochtones parlant différentes langues peuplaient déjà le territoire. L'établissement de communautés noires dans les provinces de l'Atlantique remonte au milieu du XVIII siècle. De plus, les mouvements d'immigration qui se sont esquissés au cours de la deuxième moitié du XX siècle transforment aujourd'hui rapidement le Canada en microcosme de la diversité ethnique, religieuse, linguistique et raciale de la planète entière.

Au dernier recensement, plus de 43 p. 100 des Canadiens ont déclaré au moins une origine autre que britannique, française, canadienne ou autochtone. La proportion des personnes appartenant à une minorité raciale a doublé en l'espace de 10 ans, atteignant 11 p. 100, et celles-ci forment aujourd'hui jusqu'à 30 p 100 de la population de la plupart des grandes villes du Canada. À Toronto, les minorités ethniques et raciales représentent plus de la moitié de la population. D'après Statistique Canada, 89 p. 100 de tous les immigrants et 94 p 100 des membres des minorités visibles habitent dans une région métropolitaine de recensement. Bien que les minorités ethniques et raciales soient davantage concentrées à Toronto, à Vancouver et à Montréal, les populations de villes plus petites, comme Edmonton, Saskatoon, Regina, Winnipeg et Ottawa, présentent elles aussi une diversité de plus en plus accentuée.

Comme les immigrants ont naturellement tendance à s'établir dans les régions du pays déjà habitées par un nombre important de personnes qui partagent leur langue et leur culture, chaque région du Canada présente un caractère unique au plan de la diversité des communautés ethniques et raciales. La Colombie-Britannique, par exemple, compte un grand nombre de Canadiens d'origine chinoise et sud-asiatique, alors que les communautés d'ascendance antillaise sont davantage concentrées en Ontario. Le Québec, qui attire davantage d'immigrants francophones, compte le plus haut pourcentage de Canadiens d'origine vietnamienne, haïtienne et libanaise.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

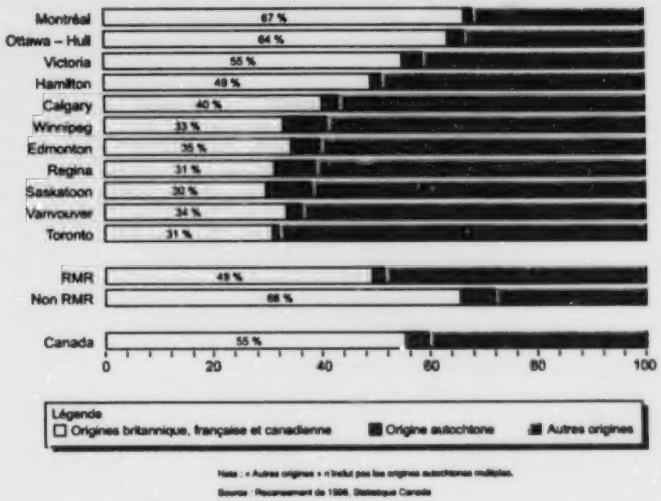
LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Respecter *nos* différences

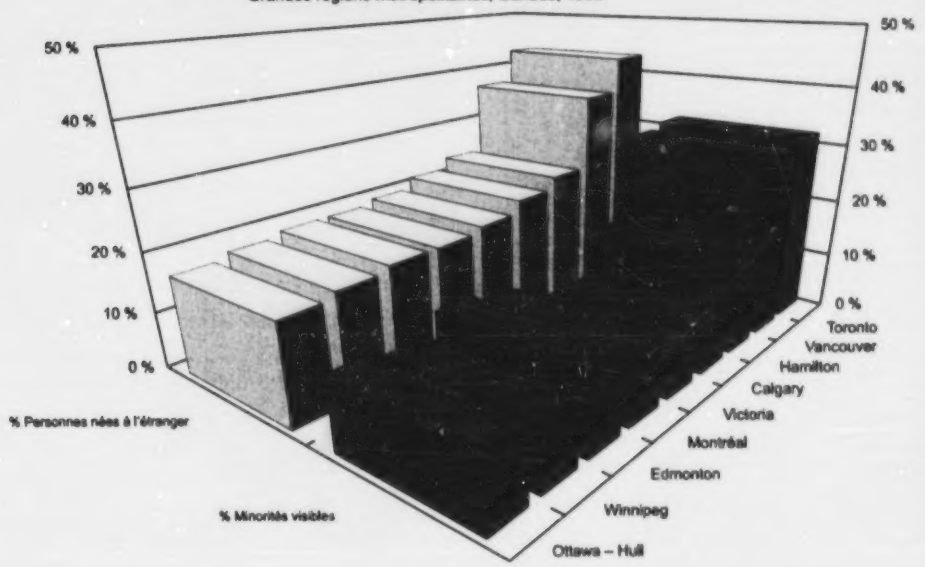
Origines ethniques, Canada, 1996 :
Certaines régions métropolitaines de recensement (RMR)



Note : « Autres origines » n'inclut pas les origines autochtones multiples.
Source : Recensement de 1996, Statistique Canada

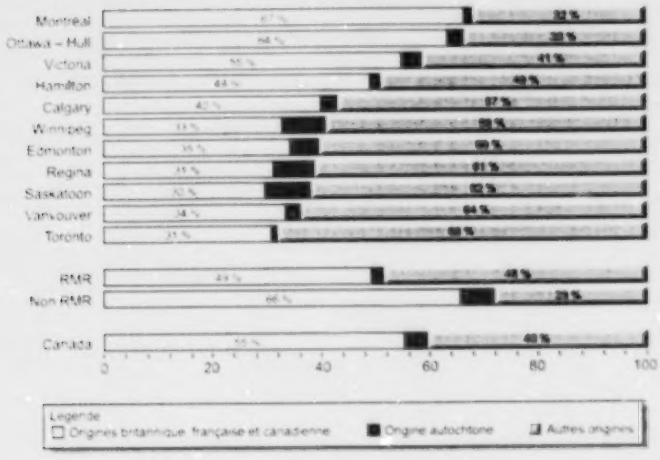
Néanmoins, partout au Canada, les minorités visibles forment le sous-groupe qui augmente le plus rapidement dans la société canadienne. On estime qu'en 2006 elles représenteront entre 14,7 p. 100 et 20 p. 100 de la population, soit près d'une personne sur six vivant au Canada.

Population des minorités visibles et des personnes nées à l'étranger :
Grandes régions métropolitaines, Canada, 1996



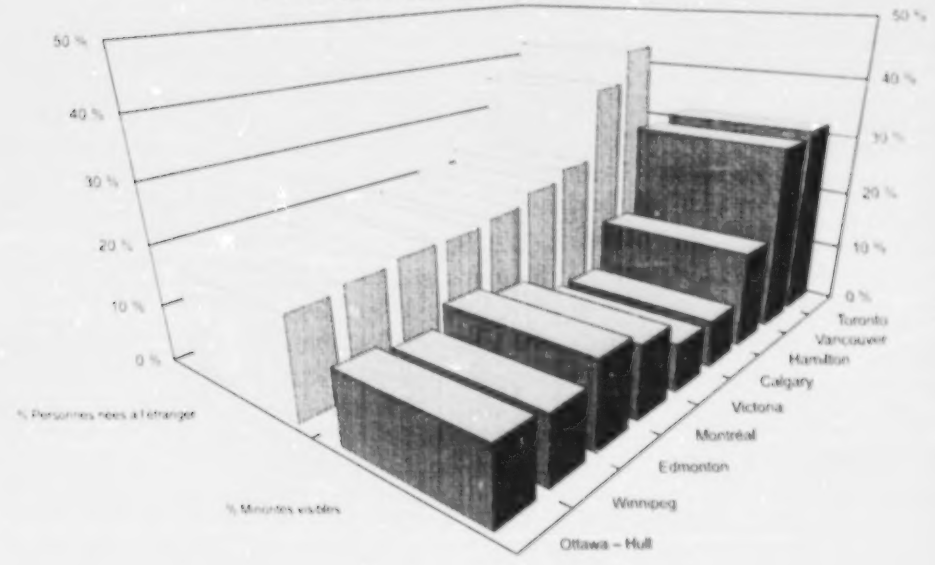
Respecter *nos* différences

Origines ethniques. Canada. 1996
Certaines régions métropolitaines de recensement (RMR)



Néanmoins, partout au Canada, les minorités visibles forment le sous-groupe qui augmente le plus rapidement dans la société canadienne. On estime qu'en 2006 elles représenteront entre 14,7 p. 100 et 20 p. 100 de la population, soit près d'une personne sur six vivant au Canada.

Population des minorités visibles et des personnes nées à l'étranger
Grandes régions métropolitaines. Canada, 1996



La jeunesse compte parmi les facteurs qui contribuent à l'essor de la diversité. En effet, les communautés ethniques et les minorités visibles forment généralement une population plus jeune que la moyenne nationale. Quarante-cinq pour cent des enfants canadiens ont au moins une origine autre que britannique, française, canadienne ou autochtone. Un jeune Canadien sur cinq âgé d'entre 18 et 34 ans est membre d'une minorité visible et, dans le groupe des 5 à 15 ans, un Canadien sur trois a une origine autochtone ou une origine associée à une minorité visible. D'ici une génération, on ne pourra plus distinguer un groupe racial unique plus nombreux que les autres parmi la population canadienne.

Le multiculturalisme : une valeur canadienne

Il va sans dire qu'avec la croissance de la diversité ethnoculturelle et raciale, le multiculturalisme a pris de l'importance aux yeux des Canadiens. Comme le Premier ministre Jean Chrétien l'a déclaré dans un discours prononcé à Berlin l'été dernier, « le Canada est devenu une société postnationale, une société multiculturelle. On y retrouve des gens de partout dans le monde. Les Canadiens savent que leurs deux langues internationales et leur diversité sont des avantages concurrentiels et sont source de créativité et d'innovation ». Une portion sans cesse croissante de la population considère la diversité ethnoculturelle et raciale comme une caractéristique positive de la société canadienne. De récents sondages d'opinion publique ont révélé que les deux tiers des Canadiens estiment que la diversité culturelle de la population du Canada constitue un avantage concurrentiel dans l'économie mondiale. Selon des enquêtes réalisées par Les Associés de recherche Ekos, une majorité de Canadiens sont d'avis que le fait d'accepter des immigrants de cultures diverses renforce la culture canadienne. Des sondages menés par Ipsos Reid (auparavant Angus Reid) indiquent qu'une proportion croissante de Canadiens – plus de 83 p. 100 en 1999 – estiment que le caractère multiculturel du Canada constitue l'un de ses aspects les plus positifs ». Comparativement, cette proportion était de 78 p. 100 en octobre 1998, de 80 p. 100 en juin 1996 et de 77 % en février 1993. Et c'est le groupe démographique qui présente la plus grande diversité culturelle au Canada, à savoir les jeunes, qui est le plus favorable à cette idée. Une enquête menée en 1999 révélait que 96 p. 100 d'entre eux étaient d'avis que c'est une bonne chose que le Canada compte des personnes ayant des origines raciales différentes ».

On constate qu'il existe un lien de plus en plus étroit entre le multiculturalisme et le sentiment d'identité des Canadiens. Lorsqu'on a demandé aux Canadiens en 1999 ce qui contribuait à leur sentiment d'identité et les différenciait des Américains, le multiculturalisme venait en second rang immédiatement après le régime de soins de santé. La politique même du multiculturalisme, qui énonce un

cadre d'action pour la promotion et la mise en valeur du multiculturalisme, contribue à favoriser l'acquisition de la citoyenneté, la participation sociale et la qualité de vie, et un profond sentiment de fierté vis-à-vis des valeurs qu'inspire le Canada dans le monde. La reconnaissance explicite de l'apport positif de la diversité au sein d'une citoyenneté commune – fondement même du multiculturalisme – suscite chez les Canadiens un engagement envers le Canada, engagement dont découle un sentiment d'appartenance et d'attachement à leur pays et à leur nation, conscience collective par ailleurs appelée « cohésion sociale ». Compte tenu de la diversité croissante du Canada, il est essentiel de déployer des efforts afin de renforcer la cohésion sociale entre tous les groupes ethniques, raciaux et religieux du pays afin que celui-ci continue à progresser comme société moderne, unie et démocratique.

La *Loi sur le multiculturalisme canadien* vise tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada, mais les questions touchant la diversité ethnique, raciale, linguistique et religieuse au sein de la société canadienne relevent spécifiquement du Programme du multiculturalisme. Ce programme, par divers moyens, contribue à favoriser la cohésion sociale afin que le Canada puisse tirer avantage de sa diversité. Un des objectifs du programme est d'aider les institutions fédérales à mettre au point des politiques, des programmes et des services conformes aux exigences qui leur incombent en vertu de la *Loi sur le multiculturalisme canadien*.

Cette année, pour la première fois, le Programme du multiculturalisme a rencontré personnellement au préalable des représentants de 19 institutions fédérales choisies pour les aider à circonscrire un ensemble de renseignements en vue du présent rapport, en portant leur attention sur des résultats durables et sur les facteurs qui ont contribué à l'atteinte de ces résultats.

Vers une citoyenneté partagée

Le Canada a adopté sa politique de multiculturalisme en 1971; en 1988, il l'a officiellement inscrite dans un texte de loi, la *Loi sur le multiculturalisme canadien*. Les grands objectifs de la politique – la justice sociale, la participation civique et l'identité – ont autant de pertinence aujourd'hui qu'au moment où la *Loi* a été adoptée; par contre, leur mise en œuvre par le Programme du multiculturalisme du Patrimoine canadien a connu une évolution importante. Auparavant, les activités en matière du multiculturalisme étaient en grande partie axées sur les besoins de groupes précis qui étaient exclus par la « majorité », afin de permettre à ces groupes de préserver et de valoriser leur identité culturelle propre. L'identité demeure certes un pilier important de la politique, mais les activités du Programme visent désormais davantage à aider les groupes marginalisés à renforcer leur capacité d'influer sur les institutions sociales,

culturelles, économiques et politiques ayant pour mission de répondre à leurs besoins, comme elles répondent à ceux des autres communautés plus établies au Canada. La création de partenariats entre les associations communautaires et les institutions de la « majorité » permet d'élaborer des solutions communes pour abattre les obstacles qui s'opposent à une participation pleine et équitable à la vie sociale.

Ainsi, comme on le verra plus loin dans ce rapport, des institutions telles que des écoles, des conseils des arts et des services de police ont remanié leurs politiques et leurs pratiques pour tenir compte de la diversité, et répondre avec autant d'égard aux besoins de tous les Canadiens et Canadiennes. Bref, l'approche canadienne du multiculturalisme est devenue plus « inclusive », s'attachant davantage à la nécessité de susciter un sentiment partagé de la citoyenneté parmi l'ensemble de la population canadienne.

Bien des institutions fédérales ont obtenu des résultats positifs au terme des efforts qu'elles ont déployés pour susciter ce sentiment inclusif de l'identité canadienne. Par exemple, Élections Canada a effectué une analyse des statistiques du recensement de 1996 pour déterminer quelles étaient les langues les plus utilisées, à part l'anglais et le français, parmi les personnes ayant le droit de voter. Ainsi, à la suite de cette étude, une brochure de renseignements généraux destinée aux électeurs a été publiée en 26 langues étrangères et en cinq langues autochtones.

De nouveaux défis

La diversité est synonyme de nombreux avantages pour le Canada, dont des liens avec le reste du monde, une main-d'œuvre multilingue et une vie culturelle riche et dynamique. Cependant, elle est aussi à l'origine d'exigences additionnelles, en particulier pour les institutions publiques telles que les universités et les établissements de santé, les organismes de services sociaux et les gouvernements. Celles-ci sont plus que jamais interpellées par la nécessité de satisfaire un éventail complexe de besoins liés à l'intégration des minorités ethniques et visibles dans la société canadienne. Les institutions ont besoin d'encouragement et de soutien, et d'occasions d'apprendre les unes des autres comment élaborer des approches ouvertes et participatives permettant de concilier et de *valoriser* la multitude de différences qui existent parmi les groupes ethniques et les minorités visibles.

En dépit des engagements envers une société plus inclusive, énoncés dans la Charte des droits et libertés, la *Loi sur le multiculturalisme canadien* et la législation sur l'équité en matière d'emploi, les données de recherche dont dispose le Programme du multiculturalisme révèlent que les membres de

minorités ethniques et visibles – et particulièrement les membres de minorités visibles – continuent d'être confrontés à des obstacles qui entravent leur participation dans le monde du travail, dans les institutions politiques et dans de nombreuses organisations communautaires. Un pourcentage disproportionné de Canadiens membres de minorités visibles sont affligés par la pauvreté, le sous-emploi et de bas salaires. Nombre des organisations représentant les intérêts de ces Canadiens n'ont pas les moyens nécessaires pour revendiquer les changements et les ressources dont leurs communautés ont besoin (Biles, 1998; Siemiatic, 1998; Simard, 2000).

Certains continuent à percevoir l'évolution ethnoculturelle comme une menace. La plupart des Canadiens valorisent la diversité ethnique, raciale, linguistique et religieuse, mais la discrimination, le racisme et les crimes motivés par la haine persistent. Toutes les formes d'intolérance, de la discrimination la plus subtile jusqu'aux actes de violence à caractère raciste, minent le principe de l'égalité et la cohésion sociale. Les nouvelles technologies de communication, et Internet en particulier, fournissent aux propagandistes de l'intolérance et de la haine, de nouveaux moyens de répandre leurs messages. Lors des consultations nationales tenues à l'automne 2000 pour préparer la position du Canada en vue de la Conférence mondiale des Nations Unies sur le racisme, la discrimination raciale, la xénophobie et les formes connexes d'intolérance (CMRD), des particuliers, des groupes et des organisations de tout le pays ont souligné l'urgence d'adopter une approche nationale concertée pour combattre le racisme et l'intolérance. La nécessité d'intensifier les campagnes de sensibilisation du public a fait consensus.

Par ailleurs, les dirigeants politiques et les décideurs, les institutions publiques et les entreprises privées, les enseignants et les dispensateurs de soins, les groupes communautaires et les militants sociaux ont besoin de plus d'information et de données sur la diversité et « l'expérience vécue » de millions de Canadiens et de Canadiennes qui sont victimes d'intolérance, de discrimination et de racisme. Ils ont besoin de ces renseignements et de cette connaissance pour être en mesure de concevoir des programmes, des initiatives et des services qui favoriseront l'égalité des chances et la cohésion sociale. À bien des égards, les données connues ne sont pas suffisamment exhaustives. Par exemple, il n'y a jamais eu d'enquête nationale pour quantifier l'ampleur de la discrimination et du racisme au Canada, même si ces phénomènes touchent tous les groupes minoritaires. Une enquête menée en 1994 auprès de 800 Canadiens et Canadiennes d'origine chinoise a révélé que 40 p. 100 d'entre eux avaient été victimes de discrimination, que 60 p. 100 ne pouvaient faire valoir leurs compétences au Canada; de plus, fait pour le moins déconcertant, 80 p. 100 déclaraient ne pas se sentir acceptés par les autres Canadiens. Il faut donc disposer de plus d'information sur la vie des collectivités – par exemple, où la discrimination, l'intolérance et le racisme se manifestent-ils, et dans quelles circonstances pour pouvoir élaborer des programmes et des initiatives plus efficaces qui

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

DIVERSITÉ DU CANADA

encouragent l'adaptation, favorisent la participation et permettent à tous les Canadiens de se sentir acceptés pour ce qu'ils sont, c'est-à-dire à titre de partenaires égaux au sein de la société canadienne.

Ces mesures auront un impact énorme plus particulièrement sur la génération que forment les enfants du Canada, eux qui constituent le groupe d'âge présentant la plus grande diversité ethnoculturelle et raciale au pays. Le Canada doit se préoccuper du fait que la possibilité pour ses plus jeunes citoyens de participer à part entière et contribuer à la société, soit remise en cause chaque fois qu'ils subissent la discrimination, l'intolérance et le racisme – une forme de violence qu'aucun enfant canadien ne devrait jamais s'attendre à devoir affronter. D'un sondage à un autre, les jeunes Canadiens considèrent le racisme et la discrimination comme des problèmes importants auxquels il faut s'attaquer et, comme on le verra plus loin dans ce rapport, ils jouent un rôle de premier plan dans de nombreuses initiatives justement destinées à combattre le racisme.

Pour la société dans son ensemble, le défaut de reconnaître et de valoriser la diversité et d'utiliser tous les avantages qui y sont associés constitue non seulement une menace pour la cohésion sociale, mais aussi un énorme gaspillage de capital humain que le Canada ne peut se permettre dans le contexte d'une économie fondée sur les connaissances. Comme on l'a expliqué plus haut, les minorités ethniques et les minorités visibles représentent une proportion toujours plus grande de la population canadienne. Éventuellement, le préjudice causé par des iniquités persistantes dans la société canadienne et le défaut de prendre en compte et d'intégrer la diversité ethnique, raciale et religieuse toucheront de plus en plus de citoyens canadiens si rien n'est fait pour cette situation. Le Canada a besoin de tous ces talents et de ce potentiel, dans *tous* les secteurs et dans toutes les couches de la société, s'il veut continuer à prospérer dans l'économie mondiale et s'il veut maintenir sa qualité de vie et sa position sur la scène internationale.

Les questions clés

La recherche, la documentation et les points de vue exprimés par les organisations qui représentent les intérêts des groupes raciaux, ethniques et religieux donnent à penser qu'il existe quatre grandes questions auxquelles il faut s'attaquer pour favoriser l'égalité des chances et la cohésion sociale.

- ***Pauvreté disproportionnée.*** D'après une récente étude portant sur 89 groupes ethnoraciaux de la grande région métropolitaine de Toronto, les plus fortement défavorisés étaient les Noirs, avec des taux de pauvreté allant de 52,2 p. 100 à 70 p. 100, comparativement à 22,7 p. 100 dans l'ensemble de la population.

encouragent l'adaptation, favorisent la participation et permettent à tous les Canadiens de se sentir acceptés pour ce qu'ils sont, c'est-à-dire à titre de partenaires égaux au sein de la société canadienne.

Ces mesures auront un impact énorme plus particulièrement sur la génération que forment les enfants du Canada, eux qui constituent le groupe d'âge présentant la plus grande diversité ethnoculturelle et raciale au pays. Le Canada doit se préoccuper du fait que la possibilité pour ses plus jeunes citoyens de participer à part entière et contribuer à la société, soit remise en cause chaque fois qu'ils subissent la discrimination, l'intolérance et le racisme – une forme de violence qu'aucun enfant canadien ne devrait jamais s'attendre à devoir affronter. D'un sondage à un autre, les jeunes Canadiens considèrent le racisme et la discrimination comme des problèmes importants auxquels il faut s'attaquer et, comme on le verra plus loin dans ce rapport, ils jouent un rôle de premier plan dans de nombreuses initiatives justement destinées à combattre le racisme.

Pour la société dans son ensemble, le défaut de reconnaître et de valoriser la diversité et d'utiliser tous les avantages qui y sont associés constitue non seulement une menace pour la cohésion sociale, mais aussi un énorme gaspillage de capital humain que le Canada ne peut se permettre dans le contexte d'une économie fondée sur les connaissances. Comme on l'a expliqué plus haut, les minorités ethniques et les minorités visibles représentent une proportion toujours plus grande de la population canadienne. Éventuellement, le préjudice causé par des iniquités persistantes dans la société canadienne et le défaut de prendre en compte et d'intégrer la diversité ethnique, raciale et religieuse toucheront de plus en plus de citoyens canadiens si rien n'est fait pour cette situation. Le Canada a besoin de tous ces talents et de ce potentiel, dans *tous* les secteurs et dans toutes les couches de la société, s'il veut continuer à prospérer dans l'économie mondiale et s'il veut maintenir sa qualité de vie et sa position sur la scène internationale.

Les questions clés

La recherche, la documentation et les points de vue exprimés par les organisations qui représentent les intérêts des groupes raciaux, ethniques et religieux donnent à penser qu'il existe quatre grandes questions auxquelles il faut s'attaquer pour favoriser l'égalité des chances et la cohésion sociale.

- ***Pauvreté disproportionnée.*** D'après une récente étude portant sur 89 groupes ethnoraciaux de la grande région métropolitaine de Toronto, les plus fortement défavorisés étaient les Noirs, avec des taux de pauvreté allant de 52,2 p. 100 à 70 p. 100, comparativement à 22,7 p. 100 dans l'ensemble de la population.

Les questions clés *(suite)*

- ***Discrimination systémique.*** Un grand nombre de professionnels hautement qualifiés parmi les immigrants éprouvent toujours des difficultés à faire reconnaître leurs titres de compétences. Les immigrants de sexe masculin appartenant à une minorité visible gagnent en moyenne 15 p. 100 de moins que leurs homologues de race blanche. Bien qu'il y ait une certaine amélioration parmi les membres des minorités visibles qui sont nés au Canada, les hommes de ce groupe gagnent encore 9 p. 100 de moins que ceux de race blanche, avec des qualifications, des compétences et une expérience équivalentes.
- ***Sous-représentation.*** Les minorités ethniques et les minorités visibles sont encore et toujours sous-représentées dans la plupart des institutions et des professions, ainsi que dans les médias, qui projettent par ailleurs souvent une image négative à leur sujet.
- ***Victimisation résultant du racisme et des crimes motivés par la haine.*** Les Canadiens appartenant aux minorités visibles continuent d'être les cibles du racisme et d'une discrimination flagrante. Selon une récente analyse des statistiques policières, pas moins de 60 000 crimes motivés par la haine et les préjugés sont commis chaque année dans les grands centres urbains du Canada, dont environ 61 p. 100 visent les minorités visibles (Roberts, 1995).

Fixer des priorités stratégiques et obtenir des résultats

Dans l'intention de relever les enjeux découlant de la diversité ethnoculturelle et raciale croissante et d'abonder dans le sens des objectifs de la *Loi sur le multiculturalisme canadien*, le Programme du multiculturalisme du ministère du Patrimoine canadien appuie des activités de recherche, d'éducation du public, d'action communautaire et de développement institutionnel. Dans tous les cas, ces interventions visent au moins un des objectifs suivants :

- combattre le racisme et la discrimination;
- permettre aux groupes marginalisés de participer aux processus décisionnels et, en bout de ligne, d'amener les institutions publiques à éliminer les obstacles systémiques qui les empêchent de prendre en compte et de refléter la diversité canadienne;
- diffuser davantage d'information sur la diversité ethnique, raciale et religieuse au Canada et sur les meilleurs moyens dont disposent les gouvernements et d'autres intervenants pour favoriser l'égalité des chances et promouvoir la cohésion sociale.

Compte tenu de la diversité croissante du Canada, le Programme du multiculturalisme doit garder la cadence. Les questions complexes et difficiles liées à la diversité ethnique et raciale exigent qu'une grande attention soit accordée aux résultats.

En 2000, le Programme a élaboré un nouveau Cadre de rendement afin d'établir les priorités dans ses activités. Le cadre aide à orienter les ressources vers les initiatives où les besoins sont les plus grands et qui sont susceptibles de donner des résultats dans un délai raisonnable, mais qui, du même coup, contribueront à produire un changement durable. On trouvera, à l'Annexe A du présent rapport, une description détaillée de ce Cadre de rendement.

Le Programme du multiculturalisme favorise à plusieurs égards l'avancement des objectifs de la politique énoncée dans la *Loi sur le multiculturalisme canadien*. Le Programme administre un programme de subventions et contributions assorti d'une allocation budgétaire d'environ 16 millions de dollars. Afin d'atteindre des résultats soutenus, de long terme, les activités entreprises en collaboration avec les communautés ethnoculturelles ont surtout porté sur la création de capacités et le renforcement des rapports de collaboration avec les institutions publiques. Les activités menées auprès des institutions publiques ont visé l'élaboration d'approches plus globales de changement institutionnel, qui supposent que, dans leurs efforts à l'égard des communautés culturelles, ces institutions fassent intervenir des représentants des communautés dans le processus d'évaluation des besoins ainsi que dans l'élaboration et l'amélioration subséquentes des politiques et des services. Et, outre le programme de subventions et contributions, les activités menées avec des partenaires au sein du gouvernement fédéral ont permis au Programme de forger des réseaux d'influence de plus en plus étendus entre institutions fédérales, institutions non gouvernementales et plusieurs communautés ethnoculturelles et communautés d'intérêts.

Le Programme du multiculturalisme, en collaboration avec des représentants des autres ministères et organismes du gouvernement du Canada, a entrepris d'examiner de nouveaux moyens pour faire en sorte que les politiques, les programmes et les services du gouvernement du Canada servent les intérêts du Canada en tant que société caractérisée par la diversité ethnoculturelle et raciale. Un grand nombre de ces programmes et services ont été mis sur pied à une époque où le Canada était une société plus homogène. Par conséquent, certains ne sont peut-être plus à la hauteur des besoins et des attentes d'un segment de plus en plus important de la population.

Respecter *nos* différences

Les questions clés *(suite)*

- ***Discrimination systémique.*** Un grand nombre de professionnels hautement qualifiés parmi les immigrants éprouvent toujours des difficultés à faire reconnaître leurs titres de compétences. Les immigrants de sexe masculin appartenant à une minorité visible gagnent en moyenne 15 p. 100 de moins que leurs homologues de race blanche. Bien qu'il y ait une certaine amélioration parmi les membres des minorités visibles qui sont nés au Canada, les hommes de ce groupe gagnent encore 9 p. 100 de moins que ceux de race blanche, avec des qualifications, des compétences et une expérience équivalentes.
- ***Sous-représentation.*** Les minorités ethniques et les minorités visibles sont encore et toujours sous-représentées dans la plupart des institutions et des professions, ainsi que dans les médias, qui projettent par ailleurs souvent une image négative à leur sujet.
- ***Victimisation résultant du racisme et des crimes motivés par la haine.*** Les Canadiens appartenant aux minorités visibles continuent d'être les cibles du racisme et d'une discrimination flagrante. Selon une récente analyse des statistiques policières, pas moins de 60 000 crimes motivés par la haine et les préjugés sont commis chaque année dans les grands centres urbains du Canada, dont environ 61 p. 100 visent les minorités visibles (Roberts, 1995).

Fixer des priorités stratégiques et obtenir des résultats

Dans l'intention de relever les enjeux découlant de la diversité ethnoculturelle et raciale croissante et d'abonder dans le sens des objectifs de la *Loi sur le multiculturalisme canadien*, le Programme du multiculturalisme du ministère du Patrimoine canadien appuie des activités de recherche, d'éducation du public, d'action communautaire et de développement institutionnel. Dans tous les cas, ces interventions visent au moins un des objectifs suivants :

- combattre le racisme et la discrimination;
- permettre aux groupes marginalisés de participer aux processus décisionnels et, en bout de ligne, d'amener les institutions publiques à éliminer les obstacles systémiques qui les empêchent de prendre en compte et de refléter la diversité canadienne;
- diffuser davantage d'information sur la diversité ethnique, raciale et religieuse au Canada et sur les meilleurs moyens dont disposent les gouvernements et d'autres intervenants pour favoriser l'égalité des chances et promouvoir la cohésion sociale.

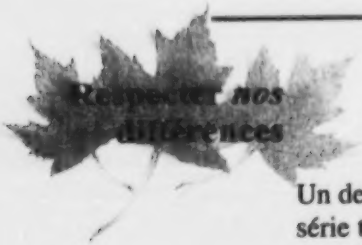
DIVERSITÉ DU CANADA

Compte tenu de la diversité croissante du Canada, le Programme du multiculturalisme doit garder la cadence. Les questions complexes et difficiles liées à la diversité ethnique et raciale exigent qu'une grande attention soit accordée aux résultats.

> En 2000, le Programme a élaboré un nouveau Cadre de rendement afin d'établir les priorités dans ses activités. Le cadre aide à orienter les ressources vers les initiatives où les besoins sont les plus grands et qui sont susceptibles de donner des résultats dans un délai raisonnable, mais qui, du même coup, contribueront à produire un changement durable. On trouvera, à l'Annexe A du présent rapport, une description détaillée de ce Cadre de rendement.

Le Programme du multiculturalisme favorise à plusieurs égards l'avancement des objectifs de la politique énoncée dans la *Loi sur le multiculturalisme canadien*. Le Programme administre un programme de subventions et contributions assorti d'une allocation budgétaire d'environ 16 millions de dollars. Afin d'atteindre des résultats soutenus, de long terme, les activités entreprises en collaboration avec les communautés ethnoculturelles ont surtout porté sur la création de capacités et le renforcement des rapports de collaboration avec les institutions publiques. Les activités menées auprès des institutions publiques ont visé l'élaboration d'approches plus globales de changement institutionnel, qui supposent que, dans leurs efforts à l'égard des communautés culturelles, ces institutions fassent intervenir des représentants des communautés dans le processus d'évaluation des besoins ainsi que dans l'élaboration et l'amélioration subséquentes des politiques et des services. Et, outre le programme de subventions et contributions, les activités menées avec des partenaires au sein du gouvernement fédéral ont permis au Programme de forger des réseaux d'influence de plus en plus étendus entre institutions fédérales, institutions non gouvernementales et plusieurs communautés ethnoculturelles et communautés d'intérêts.

Le Programme du multiculturalisme, en collaboration avec des représentants des autres ministères et organismes du gouvernement du Canada, a entrepris d'examiner de nouveaux moyens pour faire en sorte que les politiques, les programmes et les services du gouvernement du Canada servent les intérêts du Canada en tant que société caractérisée par la diversité ethnoculturelle et raciale. Un grand nombre de ces programmes et services ont été mis sur pied à une époque où le Canada était une société plus homogène. Par conséquent, certains ne sont peut-être plus à la hauteur des besoins et des attentes d'un segment de plus en plus important de la population.



Un des outils en cours d'élaboration est une « lentille » de la diversité – une série type de questions ayant pour but d'aider les décideurs de l'ensemble du gouvernement à évaluer leurs politiques, leurs programmes et leurs services, en vigueur ou proposés, afin d'assurer qu'ils répondent aux besoins et aux attentes de *tous* les Canadiens. Cet outil pratique devrait aider le gouvernement du Canada à accélérer les efforts déployés pour mieux tenir compte de la diversité ethnique, raciale et religieuse, et à se conformer ainsi aux principes énoncés dans la *Loi sur le multiculturalisme canadien*.

Finalement, alors que des activités fortement axées sur les résultats assurent la rentabilité des investissements du gouvernement et entretiennent la confiance du public, le gouvernement ne peut à lui seul régler toutes les questions liées à la diversité ethnique et raciale, peu importe l'efficacité de ses initiatives. Ce ne sont pas là des questions qui s'insèrent tout bonnement dans des catégories relevant de la responsabilité unique du secteur public, du secteur privé ou du secteur bénévole. Le gouvernement du Canada doit pouvoir compter sur des données solides et des résultats significatifs en vue de mobiliser des partenariats et de convaincre d'autres intervenants de participer à une action concertée dans tous les secteurs et à tous les niveaux de compétence, à l'échelle nationale, régionale et locale. Par conséquent, les partenariats sont et demeureront une priorité majeure au sein du Programme du multiculturalisme et dans l'ensemble du gouvernement.

Au bout du compte, les défis liés à la diversité ethnoculturelle et raciale touchent tout le monde. Le racisme par exemple, est un problème omniprésent. Il n'y a pas de différence, pour un jeune Autochtone par exemple, que des insultes à caractère raciste soient proférées à la cafétéria de l'école, à la garderie ou dans une salle de jeux électroniques. Le préjudice que subit cet enfant reste le même. Et, en bout de ligne, tous en paient le prix.

Partie II : L'application de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* dans les ministères et organismes fédéraux du Canada – Introduction

La réponse de la fonction publique fédérale d'aujourd'hui aux défis et aux perspectives associés à la politique canadienne du multiculturalisme peut se résumer par le double thème de l'analyse de rentabilisation et de la recherche de résultats. L'intégration complète de tous les groupes ethniques, raciaux, linguistiques et religieux dans tous les aspects de la société et dans l'administration publique *est* la meilleure chose à faire, et c'est également une question de saine gestion des affaires.

La population dans son ensemble sera d'autant mieux servie par les institutions publiques, si celles-ci reflètent et représentent toutes les communautés qui la composent. De plus en plus, la représentativité de la diversité culturelle est perçue comme une condition essentielle à la crédibilité, à la pertinence et à l'efficacité des institutions. Les institutions dont les clientèles ou le personnel ne reflètent pas l'ensemble de la mosaïque ethnoculturelle du Canada risquent fort de passer à côté de la mission qui leur est assignée.

Conscients de cette réalité, les dirigeants modernes visent des résultats liés, d'une part, quantativement aux services et aux programmes et, d'autre part, au personnel et à la clientèle recrutés et retenus. L'accent n'est plus uniquement sur les activités, mais bel et bien sur les issues de ces activités.

En préparant ce Rapport annuel, on a voulu tenir compte de cette nouvelle façon de voir. Plutôt que de passer en revue l'ensemble des activités des ministères et organismes en matière de multiculturalisme, le présent rapport examine plutôt les résultats qu'ont obtenus certaines organisations choisies. On a demandé aux responsables de ces ministères, organismes et sociétés d'État de rendre compte des changements et des améliorations apportés aux programmes et services offerts par leurs organisations. On leur a demandé ce qui les avait motivés à entreprendre ces changements. On leur a demandé de quelle manière ils s'y étaient pris et quelles réalisations avaient été accomplies. On leur a demandé si les résultats de leurs projets avaient été mesurés et, le cas échéant, de quelle manière. Et on leur a demandé enfin de dégager les paramètres qu'ils considéraient comme des facteurs clés de réussite. La partie V de ce rapport résume les facteurs de succès qui sont communs à ces ministères et organismes.

Le rapport examine les résultats atteints dans quatre grands domaines d'activité : les politiques et les programmes, la recherche, les services, et la participation représentative. Ce sont les résultats à long terme qui sont envisagés ici : outre les progrès réalisés au cours de l'exercice 1999-2000, le rapport tente de faire le bilan des changements institutionnels survenus depuis l'entrée en vigueur de la *Loi* en 1988.

Parmi les répondants, 19 ministères et organismes* ont fait l'objet d'un examen plus poussé au moyen d'entrevues avec le personnel. Quinze d'entre eux servent ici à illustrer un ou plusieurs aspects du changement institutionnel durable. Quatre sont abordés comme études de cas exhaustives. On souhaite ainsi dresser un portrait plus significatif et plus complet non seulement des progrès réalisés, mais aussi des moyens pour les provoquer et des enseignements qui peuvent en être tirés au seuil d'une nouvelle décennie.

* Il s'agit des ministères et organismes suivants : Société canadienne d'hypothèques et de logement, Agence des douanes et du revenu du Canada, Conseil des arts du Canada, Patrimoine canadien, Agence canadienne de développement international, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, Société Radio-Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, ministère de la Justice Canada, Santé Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada, Office national du film, Agence Parcs Canada, Commission de la fonction publique du Canada, Gendarmerie royale du Canada, Statistique Canada, Condition féminine Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Bien d'autres ministères et organismes ont eu du succès en matière de promotion du multiculturalisme. Les ministères et organismes retenus aux fins du présent rapport ont été choisis parce qu'ils témoignent d'un large éventail d'initiatives.

Partie III : Résultats dans l'ensemble de la Fonction publique du Canada

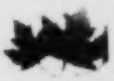
Au cours de la dernière décennie, c'est avec un enthousiasme grandissant que les ministères et organismes du gouvernement fédéral ont entrepris de relever le défi de desservir la population du Canada dans toute sa diversité. Dans certains cas, les questions touchant le multiculturalisme canadien n'ont pas toujours été au centre des préoccupations; cependant, tout compte fait, les politiques, les programmes et les services dispensés, ainsi que le visage même de la fonction publique fédérale, ont connu une évolution considérable depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* en 1988.

Les pages qui suivent contiennent un survol rétrospectif des progrès réalisés au cours de la décennie par un échantillon représentatif des institutions fédérales. Cette partie du rapport met en lumière les résultats atteints, examinant des mesures qui, au fil du temps, ont entraîné des changements institutionnels durables en ce qui touche la diversité culturelle canadienne.

Des politiques et des programmes améliorés comme leviers de changement

En 1971, le gouvernement du Canada annonçait une politique de multiculturalisme qui reconnaissait la diversité culturelle du Canada comme une caractéristique fondamentale et déterminante du pays. Cette politique a été réaffirmée en 1988 avec l'adoption de la *Loi sur le multiculturalisme canadien*. Puis, en 1996, une révision de la politique réaffirme l'importance de cette caractéristique comme élément clé des efforts déployés par le gouvernement pour promouvoir la cohésion sociale et l'édification d'une société inclusive, ouverte et respectueuse de tous les Canadiens et Canadiennes.

Bien que le ministère du Patrimoine canadien joue un rôle central à cet égard, la mise en œuvre de la politique du multiculturalisme est du ressort de tous les ministères et organismes fédéraux. De plus en plus, ces institutions fédérales s'adressent à Patrimoine canadien, et plus particulièrement au Programme du multiculturalisme, pour obtenir des conseils sur l'élaboration et la révision des politiques publiques et des programmes. La présente section met en lumière un certain nombre d'améliorations qui ont été apportées à ces politiques et programmes.

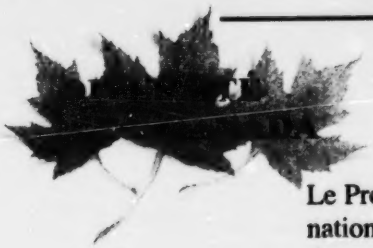


Lutte contre les activités motivées par la haine et les préjugés

On estime à quelque 60 000 le nombre de crimes haineux qui sont commis chaque année au Canada contre des membres des minorités ethniques et d'autres groupes (Roberts, 1995). Les activités motivées par la haine et les préjugés ont de graves conséquences non seulement pour les personnes ou les groupes qui en font les frais, mais elles entraînent aussi des répercussions négatives sur la sécurité des collectivités, la cohésion sociale et la réputation du Canada sur la scène internationale. La recherche, les reportages des médias, les conclusions et recommandations émanant de conférences nationales et internationales sont autant d'arguments qui soulignent la nécessité d'une action coordonnée et cohérente de la part des gouvernements nationaux pour combattre les activités motivées par la haine et les préjugés.

Le gouvernement prend des mesures concrètes pour combattre la haine, essentiellement par quatre moyens : l'information du public, le système judiciaire, l'appui aux initiatives communautaires de lutte contre la haine et l'appui à la recherche. Le Canada dispose d'un cadre législatif solide pour combattre les activités haineuses. Le *Code criminel du Canada* ainsi que la *Loi canadienne sur les droits de la personne* posent que l'incitation à la haine envers un groupe identifiable constitue un acte criminel. Le Canada a récemment renforcé les principes sous-jacents à la détermination des peines criminelles de manière que les tribunaux considèrent qu'il y a circonstances aggravantes lorsqu'il est démontré qu'une infraction a été motivée par la haine à l'égard d'un groupe identifiable. Le gouvernement a également adopté des mesures législatives qui renforcent le rôle des victimes dans le système de justice pénale et qui facilitent la participation des victimes et des témoins dans la tenue des procès. Le gouvernement a de plus lancé une initiative nationale de prévention du crime visant à aider les collectivités à combattre la criminalité, particulièrement en ce qui touche les enfants et les jeunes, les femmes et les Autochtones. Un montant de 32 millions de dollars par année a été alloué à ces initiatives.

En vertu de la *loi sur le Tarif des douanes*, l'Agence des douanes et du revenu du Canada examine la littérature au passage de la frontière pour intercepter la propagande haineuse et collabore à l'échelle internationale avec l'Organisation mondiale des douanes pour échanger des renseignements sur le mouvement transnational de la propagande haineuse. Le Centre canadien de la statistique juridique a récemment publié un rapport national sur les crimes motivés par la haine au Canada, qui offre, pour la première fois, un tableau national sur l'ampleur de ce type de criminalité au Canada.



Le Programme du multiculturalisme a tenu une série de trois tables rondes nationales sur les activités motivées par la haine et les préjugés; des représentants des autres échelons de gouvernement, d'autres ministères fédéraux, des corps de police, du monde universitaire et d'organisations de la société civile y ont participé. À la suite de la première de ces tables rondes, les partenaires fédéraux ont convenu de s'associer au Programme du multiculturalisme en vue d'élaborer une réponse fédérale coordonnée à ce problème. Une des premières démarches entreprises à cet egard a été de proposer à Statistique Canada d'ajouter une question à l'Enquête sociale générale de 1999 sur la victimisation afin de recueillir des renseignements sur les victimes de crimes motivés par la haine. Une question sur la propagande haineuse véhiculée par Internet a aussi été ajoutée au Sondage de l'an 2000 sur l'accès aux technologies de communication de l'information et leur utilisation par les citoyens.

De plus, à la suite de sa participation aux tables rondes sur les activités haineuses, le ministère de la Justice a produit quatre documents d'information pour aider à éclairer la réflexion sur la question des crimes haineux au Canada : un résumé de toutes les dispositions statutaires nationales et internationales pertinentes à l'égard de la haine; un sommaire des arguments favorables et défavorables à la collecte de statistiques sur les crimes haineux et au recours à la loi pour exécuter la collecte statistique; une analyse de la couverture médiatique des meurtres à caractère raciste; et une liste de toutes les recommandations adressées aux gouvernements jusqu'à présent concernant la législation en matière de crimes motivés par la haine.

Le Programme du multiculturalisme a participé également au comité interministériel d'Industrie Canada sur les contenus illégaux ou offensants sur Internet. Le comité vient de publier un nouveau document intitulé *Stratégie canadienne de promotion de la sécurité, de la prudence et une utilisation responsable de l'Internet*, qui aborde entre autres cet aspect de la diffusion sur Internet.

À la Conférence internationale Métropolis de 1999, de même qu'au Colloque sur la justice sociale et le multiculturalisme, le Programme du multiculturalisme a parrainé et organisé des ateliers sur les crimes haineux afin d'encourager la recherche et de susciter l'intérêt du monde universitaire pour cette question.

Par l'attribution de contrats, de subventions et de contributions, le Programme du multiculturalisme a directement financé des projets de recherche, des activités d'information du public et des interventions communautaires de lutte contre les activités motivées par la haine et les préjugés. Au cours des trois dernières années, le Programme a entrepris plus de 50 projets concernant cette question, y compris entre autres :

> *Combattre la haine sur l'Internet : Étude comparative internationale des approches politiques,* Heather De Santis, janvier 1998;
>
> *Se défendre contre la haine : Les recours judiciaires dont disposent les victimes d'actes motivés par la haine – Guide de référence pour les intervenants,* Bill Jeffery, septembre 1998;
>
> *Racism, Sport and Hate,* Elimination of Racism in Sport Committee, Regina, 1999.

À la suite des initiatives du Programme du multiculturalisme dans ce domaine, l'éventail des études canadiennes sur les activités motivées par la haine et les préjugés ne cesse de s'enrichir; des outils sont maintenant à la disposition des organisations communautaires et des administrations municipales pour contrer les organisations haineuses qui se forment et recrutent des adeptes dans leur milieu; des canaux de communication ont été établis à l'échelle internationale pour explorer des moyens de faire face au problème de la haine diffusée sur Internet; les fournisseurs de services Internet ont été amenés à échanger sur les moyens de freiner l'utilisation d'Internet comme instrument de propagande haineuse; divers outils d'information du public sur les activités motivées par la haine et les préjugés (des films, des vidéos et des manuels) ont été produits et distribués; et la Campagne du 21 mars « Mettons fin au racisme », organisée chaque année par le Programme du multiculturalisme, est maintenant assortie de messages portant sur les activités haineuses.

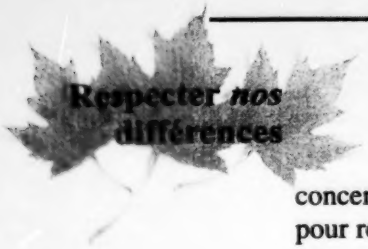
Reconnaissance des titres de compétences étrangers

Les politiques canadiennes d'immigration visent à encourager l'immigration de professionnels instruits et qualifiés. Malheureusement, un grand nombre de ces immigrants constatent à leur arrivée au pays qu'il leur est impossible d'obtenir un emploi dans leur domaine parce que les compétences acquises dans leur pays ne sont pas reconnues par les employeurs, les associations professionnelles ou les organismes de réglementation du Canada. Cette situation se traduit par des pertes économiques pour le Canada en raison du chômage et du sous-emploi de personnes hautement qualifiées. En outre, ces professionnels

formés à l'étranger sont confrontés à un sentiment de frustration, à un revenu familial et personnel diminué, à la perte éventuelle de leurs aptitudes professionnelles au fil des années hors de la pratique, aux sarcasmes et à la perte de l'attachement au Canada.

S'il est vrai que le gouvernement fédéral dispose de pouvoirs limités dans le domaine de la reconnaissance professionnelle en raison du partage des compétences, sa responsabilité en matière d'immigration lui procure par ailleurs une certaine marge de manœuvre. Le Programme du multiculturalisme a employé divers moyens pour faire bouger les choses, pour mobiliser les communautés touchées par ce problème et pour documenter et influencer les politiques des organismes gouvernementaux, des associations professionnelles des organismes de réglementation. Le Programme du multiculturalisme s'est joint au Bureau fédéral-provincial-territorial sur l'accès aux professions et aux métiers, actuellement coprésidé par Citoyenneté et Immigration Canada et le ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario. Le Programme du multiculturalisme y fait part des préoccupations exprimées par les groupes d'intérêt qui font affaire avec lui. En contribuant à l'élaboration de plans d'activités et de communications visant à faire progresser les questions touchant la reconnaissance professionnelle, le Programme du multiculturalisme joue un rôle de premier plan en faveur de l'accès des professionnels formés à l'étranger à une évaluation juste, globale et transférable de leurs connaissances et de leurs compétences. De plus, le Programme du multiculturalisme, qui a effectué une recherche sur la reconnaissance des titres de compétences étrangers, a récemment financé un certain nombre de projets connexes, notamment un projet entrepris par l'Organisation nationale des femmes immigrantes et des femmes appartenant à une minorité visible du Canada, visant à examiner la reconnaissance des professions liées aux sciences infirmières, à l'enseignement et au travail social, et un projet de l'Association of Foreign Medical Graduates du Manitoba destiné à répondre aux besoins en formation des médecins formés à l'étranger en leur offrant un programme complet de préparation aux examens et en repérant les possibilités de s'associer avec des médecins canadiens.

Grâce à ces initiatives, des organismes communautaires ont établi des contacts avec des membres du Bureau fédéral-provincial-territorial sur l'accès aux professions et aux métiers; le problème de la reconnaissance professionnelle des personnes formées à l'étranger a récemment été l'objet d'une plus grande attention de la part des médias et du grand public; certaines associations professionnelles (notamment le Collège des médecins et chirurgiens) ont déployé des efforts pour favoriser un processus de qualification accélérée des professionnels formés à l'étranger; et des professionnels formés à l'étrangers ont formé des organisations locales pour plaider en faveur de changements



concernant la reconnaissance des titres de compétences et amorcer des mesures pour répondre à leurs besoins en matière de formation et de qualification liées à leur propre profession.

Promotion des droits des femmes

Condition féminine Canada a pour mission de favoriser la pleine participation de toutes les femmes à la vie économique, sociale, culturelle et politique du pays. Cette mission engage Condition féminine Canada à intégrer la question de la diversité dans ses programmes.

Un des principes directeurs de l'organisation consiste à reconnaître la diversité des origines culturelles et du vécu des femmes. Comme l'explique une gestionnaire, « la diversité est partie intégrante de notre façon de penser... nous nous demandons toujours : "Quelles sont les femmes qui sont touchées?" lorsque nous travaillons sur un dossier ».

la diversité est partie intégrante de notre façon de penser... nous nous demandons toujours : "Quelles sont les femmes qui sont touchées?" lorsque nous travaillons sur un dossier

Le Fonds de recherche de Condition féminine Canada a comme politique d'assurer que l'ensemble des projets entrepris reflète la diversité des femmes. Les projets de recherche qui ne tiennent pas compte de la diversité dans leurs objectifs ne peuvent être financés. De même, le Programme de promotion de la femme exige que, dans leurs politiques et selon d'autres indicateurs, les organisations qui demandent des fonds répondent aux besoins de la diversité. En 1998-1999 seulement, le Programme de promotion de la femme a financé 35 projets ayant trait aux immigrantes et aux femmes membres des communautés ethnoculturelles et des minorités visibles partout au Canada.

En décembre 1999, Condition féminine Canada a tenu des consultations auprès des femmes d'un bout à l'autre du pays afin d'amorcer un dialogue entre le gouvernement du Canada, les organisations sans but lucratif, les syndicats, l'enseignement, les organisations bénévoles et le secteur privé, d'échanger de l'information et afin d'obtenir des renseignements et des commentaires concernant les politiques clés en matière d'égalité des sexes. Ces consultations reposaient sur un énoncé de principe clair : « Condition féminine Canada reconnaît que les femmes ne forment pas un groupe homogène, et qu'elles sont confrontées à des réalités différentes de par leur âge, leur race, leur classe sociale, leur nationalité ou origine ethnique, leur orientation sexuelle, leurs capacités physiques et mentales, leur lieu de résidence, leur langue et leur religion. L'égalité ne peut être obtenue que par la reconnaissance et le respect de cette diversité; c'est pourquoi les consultations de Condition féminine Canada miseront sur la participation des femmes dans toute leur diversité ».

Condition féminine Canada et Statistique Canada ont produit, une brochure intitulée *Les femmes et les hommes au Canada : un aperçu statistique*, qui présente des statistiques par sexe dans plusieurs domaines et qui fait ressortir l'importance de la diversité en montrant, par exemple, la répartition des groupes

visés par l'équité en matière d'emploi et d'autres groupes de la population. Condition féminine Canada a de plus contribué à améliorer la disponibilité de données statistiques sur les femmes immigrantes en publiant un guide intitulé *Sources de données sur les immigrantes à Statistique Canada*.

Politique canadienne de la radiodiffusion

La *Loi sur la radiodiffusion* stipule que le système canadien de radiodiffusion « devrait, par sa programmation et par les chances que son fonctionnement offre en matière d'emploi, répondre aux besoins et aux intérêts, et refléter la condition et les aspirations des hommes, des femmes et des enfants canadiens, notamment l'égalité sur le plan des droits, la dualité linguistique et le caractère multiculturel et multiracial de la société canadienne ainsi que la place particulière qu'y occupent les peuples autochtones ».

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a institué un certain nombre d'instruments pour faire en sorte que les radiodiffuseurs canadiens contribuent à l"atteinte de cet objectif :

- *Personnel d'antenne :* Il existe une politique concernant le personnel d'antenne et s'appliquant aux membres des minorités visibles et des autres groupes désignés (femmes, Autochtones et personnes ayant une déficience). En vertu de cette politique, les entreprises de radiodiffusion comptant plus de 25 employés doivent fournir des renseignements sur la participation des membres des quatre groupes désignés aux activités d'antenne lorsqu'elles renouvellent leur licence, demandent une nouvelle licence ou veulent obtenir l'autorisation de transférer le contrôle ou la propriété de leurs actifs.
- *Interdiction des propos offensants et haineux :* Le Conseil interdit aux titulaires de licence de diffuser « des propos offensants ou des images offensantes qui, pris dans leur contexte, risquent d'exposer une personne ou un groupe ou une classe de personnes à la haine ou au mépris pour des motifs fondés sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge ou la déficience physique ou mentale ». Dans une large mesure, ces questions sont traitées par le Conseil canadien des normes de la radiotélévision, organisme établi par les radiodiffuseurs, suivant une procédure approuvée par le CRTC.
- *Politique de radiodiffusion ethnoculturelle :* Le Conseil a adopté une politique de radiodiffusion ethnoculturelle pour autoriser les stations commerciales ethniques de radio et de télévision à desservir les divers groupes culturels et raciaux. À l'heure actuelle, il existe 13 stations de radio ethniques, deux stations de télévision ethniques et cinq services spécialisés ethniques qui desservent divers groupes ethniques. Au cours de l'examen de la politique, un avis public sollicitant les commentaires

du public a été envoyé en particulier aux groupes multiculturels et aux communautés minoritaires et a été suivi d'une série de consultations ouvertes et informelles d'un bout à l'autre du pays.

- *Politique de télédiffusion :* À la suite des commentaires formulés par les parties intéressées au cours de l'examen de la politique de télédiffusion du Conseil en 1998-1999, le Conseil demande aux entreprises titulaires d'une licence de télévision générale de s'engager à mettre sur pied des initiatives ayant pour but de refléter plus fidèlement les minorités raciales et cultureles et les peuples autochtones et de véhiculer une image exacte, équitable et non stéréotypée de tous les groupes minoritaires. Le Conseil s'assure que ces mesures soient prises tant par les demandeurs de licence qu'au moment du renouvellement d'une licence.
- *Initiatives à signaler :* L'année dernière, le CRTC a accordé une licence à la première station musicale locale exploitée par des membres de la communauté noire de Toronto. La chaîne de télévision autochtone APTN (Aboriginal People's Television Network) est également entrée en ondes.

Les activités de la Société Radio-Canada dans ce domaine sont décrites plus loin dans cette section.

Leadership des organismes centraux dans le domaine de l'équité en matière d'emploi

La modification de la *Loi sur la gestion des finances publiques* en décembre 1992 et l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* en 1996 ont fourni une assise législative à l'équité en matière d'emploi dans la fonction publique fédérale. Chaque année, le Conseil du Trésor doit faire rapport au Parlement sur l'emploi des membres des groupes désignés dans tous les ministères et organismes fédéraux. Le premier de ces rapports visait l'exercice 1992-1993.

Si la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* porte essentiellement sur la proportion de membres des minorités visibles et des autres groupes désignés à l'emploi de la fonction publique, il demeure que le Conseil du Trésor estime essentiel d'appuyer le recrutement de ces personnes au moyen de politiques et de mesures administratives vigoureuses destinées à faire de la fonction publique un milieu de travail de choix pour tous. Parmi les initiatives menées par le Conseil du Trésor à cet égard, mentionnons les suivantes :

- *Groupe de travail sur la participation des minorités visibles dans la fonction publique fédérale*. La création de ce groupe de travail a été annoncée par le président du Conseil du Trésor en avril 1999 en réponse à la suggestion formulée par l'Alliance de la capitale nationale sur les relations inter-raciales. La création a démontré une fois de plus le ferme

engagement du gouvernement d'améliorer la performance de l'équité en emploi dans la fonction publique. Le rapport du groupe de travail, déposé en avril 2000, soulignait la nécessité de déployer des efforts supplémentaires afin d'instaurer à la fonction publique une culture organisationnelle « ouverte à la diversité », et recommandait de mettre l'accent plus directement sur l'augmentation de la représentation et la participation des minorités visibles en établissant des modèles qui conduiront à des résultats concrets. Plus précisément, le groupe de travail recommandait d'atteindre, en 2003, un taux de recrutement d'une personne appartenant à une minorité visible, sur cinq personnes recrutées.

- *Comité interministériel sur l'équité en emploi*. Ce comité, qui se réunit cinq fois l'an, offre un forum de leadership pour la réalisation des objectifs d'équité en matière d'emploi.
- *Conseil national des minorités visibles*. En 1999, le Secrétariat du Conseil du Trésor et la Commission de la fonction publique du Canada ont commencé à consulter le Conseil national des minorités visibles au sujet des préoccupations des employés membres des minorités visibles. Le Conseil national des minorités visibles est composé de fonctionnaires de toutes les régions du Canada et agit comme porte-parole des employés issus des minorités visibles.
- *Programme des mesures positives d'équité en matière d'emploi*. Doté d'un budget annuel pouvant aller jusqu'à 10 millions de dollars, le Programme des mesures positives d'équité en matière d'emploi est un programme de quatre ans (se terminant le 31 mars 2002) qui a pour but d'aider les ministères et organismes à atteindre leurs objectifs d'équité en matière d'emploi. À titre d'exemple, à Industrie Canada, un programme de mentorat a été mis sur pied à l'intention des administrateurs auxiliaires, grâce au Programme. Le Ministère considère le mentorat comme un outil de gestion de carrière qui lui permettra de maintenir son effectif en encourageant ses employés à gravir les échelons de la hiérarchie des responsabilités, y compris au niveau des cadres. Environ 24 jumelages ont été réalisés dans le cadre du projet pilote.

Respecter *nos différences*

La diversité constituera une priorité majeure, conformément à l'engagement qui a été pris de créer une fonction publique plus inclusive et plus diversifiée. On s'efforcera d'engager un plus grand nombre de personnes visées par l'équité en matière d'emploi, y compris au niveau EX, en examinant les pratiques et les processus actuels pour voir s'ils ne constituent pas un obstacle

Le Comité des hauts fonctionnaires (CHF) de la fonction publique fédérale regroupe des sous- ministres et conseille le greffier du Conseil privé sur les questions de ressources humaines dans la fonction publique. En octobre 1999, le CHF a formé trois sous-comités chargés d'examiner des questions d'un intérêt particulier pour la fonction publique. Un des sous-comités s'est penché sur le recrutement et a formulé comme suit une des cinq priorités en matière de recrutement : « La diversité constituera une priorité majeure, conformément à l'engagement qui a été pris de créer une fonction publique plus inclusive et plus diversifiée. On s'efforcera d'engager un plus grand nombre de personnes visées par l'équité en matière d'emploi, y compris au niveau EX, en examinant les pratiques et les processus actuels pour voir s'ils ne constituent pas un obstacle ». En sa qualité de chef de la fonction publique fédérale, le greffier du Conseil privé s'est engagé à faire du recrutement et de la diversité un engagement pour les sous-ministres, assorti d'objectifs véritables et inscrit dans leur contrat de rendement ». Cet engagement est réaffirmé dans le *Septième rapport annuel au Premier ministre sur la fonction publique du Canada* (31 mars 2001) où l'on peut lire : « L'effectif de la fonction publique se doit de refléter et d'inclure des milieux d'origine, des cultures, des expériences, des intérêts et des styles différents. La diversité est un élément important de notre action. En effet, si nous tenons compte de différents points de vue pour élaborer des politiques, de même que pour concevoir et gérer des services et des programmes, nous obtiendrons de meilleurs résultats. Une fonction publique plus diversifiée prêche par l'exemple, protège le principe du mérite, favorise l'appartenance à une collectivité, et constitue un choix de carrière stimulant pour tous les Canadiens ».

La diversité est un élément important de notre action. En effet, si nous tenons compte de différents points de vue pour élaborer des politiques, de même que pour concevoir et gérer des services et des programmes, nous obtiendrons de meilleurs résultats

La Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) a le pouvoir de vérifier les ministères et organismes fédéraux au regard de la conformité à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. La Loi et son règlement d'application confèrent à la CCDP le pouvoir d'ordonner à un ministère de comparaître devant un tribunal des droits de la personne et celui d'intenter une poursuite contre un ministère devant une cour fédérale.

Équité dans l'administration de la justice

L'équité du système juridique canadien a toujours été un des objectifs du ministère de la Justice. Au cours de la dernière décennie, les efforts déployés pour améliorer l'équité, par le biais des programmes et des politiques du ministère, se sont multipliés. Ainsi, le Ministère a créé un groupe de travail permanent de hauts fonctionnaires fédéraux, provinciaux et territoriaux pour échanger de l'information et collaborer à l'élaboration des politiques d'aide juridique. Entre autres activités, le groupe de travail examine des approches visant à cerner les besoins des communautés culturelles et des minorités visibles en matière d'aide juridique et à y répondre. Grâce en partie aux recommandations du groupe de travail, le programme de financement des

cliniques d'Aide juridique, Ontario finance désormais trois cliniques à Toronto à l'intention des communautés culturelles et des minorités visibles. La Metro Chinese and South East Asian Clinic et l'Aboriginal Legal Services Clinic sont des cliniques de services généraux d'aide juridique. L'African Canadian Clinic s'intéresse plus particulièrement à des causes types.

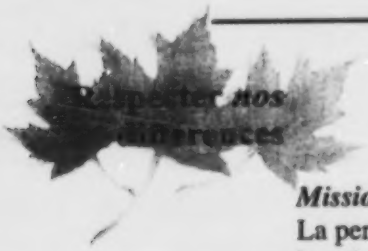
Le ministère de la Justice administre également un fonds de subventions et contributions destiné à financer des projets à court terme visant l'amélioration du système de justice. Un des domaines prioritaires aux fins du financement est le volet « Diversité, égalité et accès à la justice ». De plus, tous les demandeurs sont encouragés à se montrer attentifs aux questions de diversité et d'égalité des sexes afin de prévenir des incidences inégales sur les femmes et les hommes et sur les membres des diverses communautés culturelles.

J'ai également été ravi de constater une volonté manifeste d'assurer que la diversité ethnique et raciale du Canada soit bien reflétée par ceux et celles qui " représentent " le gouvernement du Canada

Un de ces projets est le Projet de sensibilisation au contexte social amorcé par l'Institut national de la magistrature en janvier 1997 pour une période de trois ans. Il s'agit d'un programme de formation des juges destiné à améliorer la capacité des tribunaux à tenir compte de certaines questions, y compris les questions de sexe et de race, dans les affaires qu'ils doivent traiter. À ce jour, quelque 1 000 juges des tribunaux fédéraux ont volontairement assisté à ces séances de sensibilisation. L'Institut national de la magistrature élabore actuellement la phase 2 du projet, qui visera à intégrer la dimension du contexte social dans tous les programmes de l'Institut. Le ministère fédéral de la Justice a contribué au financement des deux phases du projet.

Compte tenu de l'importance démographique des minorités visibles dans la région de Toronto et reconnaissant les problèmes de racisme et de discrimination au sein de l'appareil judiciaire, la Section des poursuites pénales du bureau régional de l'Ontario du ministère de la Justice a entrepris de donner une place prépondérante à la formation sur la diversité dans le cadre des colloques de formation annuels offerts au personnel. La Section met également l'accent sur le recrutement d'avocats issus des minorités visibles pour représenter le gouvernement dans les poursuites au criminel. Dans une lettre adressée au ministère, le juge David Cole, qui a eu l'occasion d'entendre des témoignages de ces représentants, reconnaît l'importance de ces initiatives [traduction] :

> « Par la présente, je désire vous informer que j'ai été extrêmement impressionné par la qualité des témoignages des avocats de votre ministère. Ils étaient bien préparés, bien renseignés et ont présenté des points de vue bien articulés sans tomber dans une rigidité ou une souplesse excessives. De plus, j'ai également été ravi de constater une volonté manifeste d'assurer que la diversité ethnique et raciale du Canada soit bien reflétée par ceux et celles qui " représentent " le gouvernement du Canada. »



Missions commerciales d'Équipe Canada

La perception du Canada dans le reste du monde est un autre moyen d'évaluer les résultats des politiques. Par exemple, on peut se demander, si le Canada est perçu favorablement en Inde compte tenu de l'appui et de l'acceptation que le Canada réserve à sa communauté indo-canadienne. Le succès que connaît le programme des missions commerciales d'Équipe Canada est peut-être l'indice le plus probant de la perception du Canada à l'étranger. Parrainées par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et dirigées par le Premier ministre, le ministre du Commerce international, les premiers ministres provinciaux et les dirigeants des gouvernements territoriaux, les missions commerciales menées par Équipe Canada dans 13 pays depuis 1994 ont directement contribué à générer des échanges totalisant un montant estimé à 24,4 milliards de dollars. Au cours des préparatifs d'une nouvelle mission, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international sollicite les observations d'un grand nombre d'associations culturelles et commerciales canadiennes représentant les communautés culturelles des pays qui seront visités. Ainsi, en vue de la mission du Premier ministre en Chine en février 2001, des consultations intensives ont été menées auprès des communautés chinoises du Canada.

Rôle du Canada dans le renforcement des institutions à l'étranger

L'importance de l'expérience et de l'expertise du Canada en matière de multiculturalisme est également reconnue partout dans le monde dans des activités telles que les opérations de maintien de la paix dans des régions du monde aux prises avec des conflits interethniques, et par des initiatives de renforcement des institutions comme celle entreprise en Macédoine et financée par l'Agence canadienne de développement international pour aider le gouvernement à gérer la diversité ethnique et culturelle. Ici même au pays, le gouvernement canadien accueille régulièrement des délégations étrangères qui viennent chercher conseil sur la question de la diversité en général et sur les moyens à prendre pour mieux représenter et mieux servir les minorités ethnoculturelles dans les programmes et les services gouvernementaux. En collaboration avec la direction des affaires internationales du ministère, le Programme du multiculturalisme du Patrimoine canadien accueille ainsi une dizaine de délégations étrangères chaque année.

Vitrines de l'histoire canadienne

En collaboration avec le Programme du multiculturalisme, Parcs Canada continue à faire connaître l'importance historique du chemin de fer clandestin et des premiers établissements canadiens-africains. Le Programme du multiculturalisme a fourni des fonds pour la commémoration du 150e anniversaire de l'établissement de Buxton. Le Programme dispense également des conseils sur l'importance de ces initiatives et sur les meilleures approches à adopter, en menant des consultations auprès de groupes communautaires noirs. Avec la participation de la collectivité

locale, le bâtiment de la Nazrey African Methodist Episcopal Church a été restauré et est maintenant géré par la direction du North American Black Historical Museum.

En décembre 1995, le mois de février a été officiellement désigné comme le Mois de l'histoire des Noirs au Canada. C'est dans ce contexte qu'a été établi le Programme des prix Mathieu Da Costa, le 13 février 1996. Ce programme, qui est administré par le Programme du multiculturalisme avec la collaboration de partenaires choisis, commémore le souvenir de Mathieu Da Costa, navigateur et interprète, et première personne de race noire connue à s'établir au Canada. Le programme, qui s'adresse à toutes les écoles primaires et secondaires du pays, offre aux élèves une excellente occasion d'explorer l'histoire des Noirs et les apports à l'édification du pays de Canadiens et de Canadiennes de diverses origines culturelles et raciales.

la recherche a pour but d'aider les institutions publiques à porter une plus grande attention aux questions de diversité et de déterminer comment l'appartenance ethnique, culturelle, linguistique et raciale influence la capacité des personnes à participer à la vie de ces institutions

Recherche à l'appui des politiques, des programmes et des services de multiculturalisme

Rôle clé de la recherche

La recherche joue un rôle de plus en plus important dans l'élaboration de politiques publiques équitables et constitue un moyen d'éclairer et d'encadrer le débat public. Comme le précise Fernando Mata du Programme du multiculturalisme de Patrimoine canadien, « la recherche a pour but d'aider les institutions publiques à porter une plus grande attention aux questions de diversité et de déterminer comment l'appartenance ethnique, culturelle, linguistique et raciale influence la capacité des personnes à participer à la vie de ces institutions ».

En approuvant les nouvelles orientations du Programme du multiculturalisme en 1997, le gouvernement a clairement souligné la nécessité d'une réponse gouvernementale plus large au multiculturalisme, qui tienne compte des questions d'appartenance ethnique, raciale, linguistique et religieuse dans les activités internes de tous les ministères et qui permette d'améliorer les politiques publiques grâce à une meilleure compréhension des interactions entre les facteurs socio-économiques et la diversité croissante de la société canadienne. En établissant des faits vérifiables sur les besoins, les lacunes ou l'inefficacité de telles politiques ou de tels services, la recherche peut constituer un outil précieux pour inciter et aider les institutions, y compris le gouvernement fédéral, à mieux tenir compte de la diversité.

Les projets de recherche, qui étaient surtout des études ethnographiques au début des années 1980, portent davantage aujourd'hui sur les facteurs liés à l'exclusion et à la participation de certains groupes aux institutions canadiennes.

Cette évolution traduit l'importance de plus en plus grande que le Ministère accorde aux objectifs de la politique du multiculturalsime, à savoir la justice sociale, la participation civique et l'identité.

Des efforts considérables ont été déployés pour suivre de près les changements rapides qui surviennent dans la composition ethnique, raciale, religieuse et linguistique de la population canadienne. À cette fin, le Programme du multiculturalisme travaille en étroite collaboration avec Statistique Canada en vue du recensement. L'évolution démographique exige une attention constante pour comprendre l'incidence éventuelle de ces changements sur la société canadienne. Par exemple, on sait que l'inégalité raciale existe au Canada et, compte tenu de l'augmentation rapide des minorités raciales au sein de la population, les tensions occasionnées par le racisme et la discrimination systémique pourraient être exacerbées.

De surcroit, la plupart des Canadiens ne saisissent pas l'ampleur des changements qui surviennent au regard de la diversité canadienne. Le plus souvent, leurs attitudes se fondent sur une perception inexacte de la diversité et sur des stéréotypes. Par exemple, les communautés minoritaires ne sont pas perçues comme des contributeurs importants au plan des activités bénévoles alors que des études récentes révèlent que l'apport à l'action bénévole et philanthropique parmi les personnes nées à l'étranger est comparable, sinon supérieur, par rapport à la moyenne de la population (Mata et McRae, 2000).

Bref, la recherche relève des signes manifestes de l'exclusion fondée sur des facteurs liés à l'appartenance raciale, ethnique ou religieuse. On constate par exemple que les Noirs du Canada sont plus défavorisés encore que d'autres minorités ethniques ou raciales aux plans de l'emploi, de l'éducation, de la pauvreté et des salaires.

La recherche doit déboucher sur des résultats se traduisant par une participation accrue des minorités visibles à la prise de décision, par un dialogue éclairé et par une action soutenue pour combattre le racisme, par l'élimination des obstacles systémiques au sein des institutions publiques et par l'adaptation des politiques, des programmes et des services fédéraux à la diversité. Le Programme du multiculturalisme élabore des indicateurs de rendement qui permettront de contrôler ces résultats (voir annexe A).

Patrimoine canadien entretient des rapports avec les autres ministères pour s'assurer que la diversité est prise en considération dans les projets de recherche pertinents. L'année dernière, des 64 projets sur lesquels le Ministère a été consulté, 20 ont été recommandés aux fins de financement.

Orientations futures de la recherche

En collaboration avec Statistique Canada, Patrimoine canadien élabore l'Enquête sur la diversité ethnique qui sera menée en 2002. Les données du recensement de 2001 fourniront la base de l'échantillonnage. L'Enquête sur la diversité ethnique recueillera des renseignements sur l'ethnicité qui permettront d'examiner les incidences de l'ethnicité sur la vie des gens, y compris sur leur participation aux institutions civiques. Le questionnaire inclura plusieurs sections abordant des thèmes comme les caractéristiques démographiques, les antécédents ethnoculturels, l'identité ethnique, les caractéristiques socio-économiques et la langue. Un comité consultatif a été mis sur pied dans le but d'orienter le projet et de définir des repères pour en mesurer les résultats éventuels.

Le Programme du multiculturalisme poursuit la compilation d'un fonds de recherche qui réunira des données et des renseignements sur des aspects clés de la diversité pour recruter et informer les autres ministères et les intervenants, à l'intérieur comme à l'extérieur du gouvernement, et pour guider le Ministère, et le Programme du multiculturalisme en particulier, dans l'élaboration de ses propres politiques et dans son intervention dans l'ensemble du gouvernement. Le présent rapport présente plus loin un programme de recherche à titre d'élément d'une série de projets prometteurs.

Services

La fonction publique fédérale a toujours eu pour but, et pour mission, de fournir les services du gouvernement à tous les Canadiens et Canadiennes. L'impartialité et l'équité du service est un objectif enchâssé dans l'énoncé de mission de la plupart des ministères et organismes ainsi qu'une exigence établie dans de nombreux textes de loi. Dans la pratique, fournir des services à tous les Canadiens se résumait souvent, auparavant, à dispenser ceux-ci dans les deux langues officielles dans toutes les régions du pays, y compris les plus éloignées. Aujourd'hui, on reconnaît qu'il s'agit plutôt de rejoindre et d'intéresser chacun des groupes culturels et des peuples autochtones en répondant à leurs besoins par des moyens convenant à leur réalité propre.

Services de citoyenneté et d'immigration

L'évolution des conditions socio-économiques, tant au Canada qu'ailleurs dans le monde, a changé les mouvements de l'immigration. Les pays sources d'immigrants et de réfugiés ne sont plus les mêmes qu'auparavant. Le Canada accueille aujourd'hui plus d'immigrants venant de Hong-Kong que de tout autre pays. Viennent ensuite la Chine, le Pakistan et l'Inde. Aujourd'hui, la majorité des réfugiés parrainés par le gouvernement canadien viennent de l'Afrique, du Moyen-Orient de l'Amérique du Sud et de l'Asie. Les immigrants s'établissent plutôt dans les centres urbains du Canada – Toronto, Montréal, Vancouver et Edmonton accueillant les plus grands nombres de nouveaux arrivants.

Les immigrants et les réfugiés de ces dernières années présentent une grande diversité aux plans culturel, linguistique et religieux. La majorité des nouveaux arrivants appartiennent à une minorité visible. Des tendances et des circonstances sociales, telles que la discrimination dans l'emploi, la discrimination raciale et les problèmes d'intégration des jeunes immigrants, ont incité Citoyenneté et Immigration Canada à porter une plus grande attention aux débouchés d'emploi pour les nouveaux arrivants et aux programmes destinés aux jeunes.

Les entreprises canadiennes à la recherche de personnel technique qualifié se sont réjouies des efforts déployés par le Ministère pour satisfaire leurs besoins. Depuis 1997, Citoyenneté et Immigration Canada applique des mesures pour accélérer le processus d'acceptation des travailleurs qualifiés comme immigrants. Afin d'inciter ces personnes à venir au Canada, le Ministère a élaboré un projet qui permet également aux conjoints de travailler au Canada.

Citoyenneté et Immigration Canada a tenu de vastes consultations en matière de politiques auprès des groupes ethnoculturels du Canada. La presse ethnique est davantage utilisée comme outil de communication pour diffuser des renseignements au sujet des politiques et des services d'immigration et, par voie de conséquence, pour connaître les réactions aux politiques adoptées par Citoyenneté et Immigration Canada.

En favorisant une concertation entre les collectivités, les trois échelons de gouvernement et d'autres intervenants, le Ministère joue un rôle de premier plan dans les efforts déployés pour mieux répondre aux besoins associés à la diversité croissante de la population canadienne. La Direction générale de l'intégration a récemment constitué une équipe des politiques et de la recherche chargée d'examiner les questions de politiques canadiennes et étrangères ayant trait à l'intégration des nouveaux arrivants.

Le Projet Métropolis, qui demeure un exemple de réussite, a décroché le Prix d'excellence de la fonction publique en élaboration des politiques en 1999-2000. D'une durée de six ans (1995-2001), cette initiative internationale repose sur l'hypothèse que les migrations internationales ont un impact majeur sur les grands centres urbains. Le projet a réuni des organisations non gouvernementales, des chercheurs ainsi que des décideurs des trois échelons de gouvernement pour qu'ils discutent de l'immigration, de l'intégration et de la diversité. Ce rapprochement entre des experts de ces trois sphères d'activité a engendré des forums où les questions de diversité sont abordées en profondeur et de façon soutenue, comme jamais elles ne l'ont été jusqu'ici. On étudie actuellement la valeur de l'exercice avant d'amorcer la deuxième phase de ce projet.

La diversité à la SCHL signifie que l'on reconnaît et que l'on accepte que chacun de nous apporte une façon de penser et d'être unique et importante qui contribue à la croissance et au développement de la Société. Nos différences ont trait au sexe, à l'âge, aux déficiences, à la religion, à l'orientation sexuelle, à la gestion et aux méthodes de travail. Le fait de respecter et d'utiliser collectivement ces habiletés, ces valeurs et ces expériences diverses garantira l'actualisation des besoins des employés et de l'organisation relativement au développement et à la réussite

Au cours de l'année qui vient, Citoyenneté et Immigration Canada collaborera étroitement avec Patrimoine canadien, au sein d'un groupe de travail interministériel sur la discrimination, dans le cadre des préparatifs à la Conférence mondiale des Nations Unies sur le racisme, la discrimination raciale, la xénophobie et les formes connexes d'intolérance, qui sera tenue en Afrique du Sud en 2001.

Services d'hypothèques et de logement au Canada

Depuis 1988, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) compile des données sur un certain nombre de projets concernant l'équité en matière d'emploi et la diversité culturelle, y compris un programme de formation interculturelle pour les employés, des études sur les besoins en logement de différentes communautés culturelles, les efforts déployés pour éliminer les stéréotypes dans les activités de communication, des colloques et des programmes visant à appuyer les projets de logements spéciaux dans les collectivités ethnoculturelles, des consultations publiques sur le logement, ainsi que la mise en valeur des connaissances linguistiques et culturelles des employés pour mieux répondre aux besoins des clients.

Toutes ces activités ont certes chacune leur mérite propre, mais elles se sont déroulées en vase clos. Or récemment, la Société canadienne d'hypothèques et de logement a élaboré un modèle intégré de milieu de travail fondé sur la diversité et l'équité. Ainsi, le *Plan relatif à la gestion de la diversité 1998-2001* de la SCHL énonce : « La diversité à la SCHL signifie que l'on reconnaît et que l'on accepte que chacun de nous apporte une façon de penser et d'être unique et importante qui contribue à la croissance et au développement de la Société. Nos différences ont trait au sexe, à la race, à l'âge, aux déficiences, à la religion, à l'orientation sexuelle, à la gestion et aux méthodes de travail. Le fait de respecter et d'utiliser collectivement ces habiletés, ces valeurs et ces expériences diverses garantira l'actualisation des besoins des employés et de l'organisation relativement au développement et à la réussite ». Les activités liées à l'équité et à la diversité sont menées en fonction de cinq piliers de diversité : la communication, l'apprentissage, l'équité en milieu de travail, la recherche et la mesure de la diversité.

Jusqu'à présent, la Société a dispensé une formation sur la diversité à environ 80 p. 100 de son personnel. Cette formation a été favorablement acueillie et les séances ont également servi à recruter des personnes intéressées à être membres du Comité de la diversité.

La Société a mis sur pied la Campagne des Étoiles de la diversité et, en novembre 2000, des prix d'excellence ont été présentés à 10 employés de tous les secteurs de l'organisation qui avaient fait preuve d'« un leadership exceptionnel dans l'application des principes de la diversité ». Une nouvelle

base de données sur la diversité permet aux employés de répondre à des questionnaires et de consulter à des outils sur la diversité et des renseignements sur les projets de promotion de la diversité. Cette année, la SCHL entreprend la phase 2 de son programme de sensibilisation à la diversité, qui sera axée sur les comportements et les compétences dans le milieu de travail.

Statistique Canada : le miroir du pays

Aux termes de la *Loi sur la statistique*, Statistique Canada a pour fonctions de recueillir, de compiler, d'analyser, de dépouiller et de publier des renseignements statistiques sur tous les aspects de la société et de l'économie canadiennes. Le premier statisticien officiel du Canada, Jean Talon, a effectué le premier recensement en Amérique du Nord en 1665-1666. De nos jours, le recensement a lieu tous les cinq ans; le prochain est prevu plus tard en 2001. Le recensement comporte une question sur l'ethnicité depuis 1871. Il comprend une question sur le pays de naissance depuis 1901. En 1981, 1986 et 1991, des données sur la population des minorités visibles au Canada ont été calculées par recoupements des réponses à la question sur l'origine ethnique et à celles sur le lieu de naissance et la langue maternelle. En 1996, la question sur l'origine ethnique a été remplacée par la suivante : « Cette personne est-elle un : Blanc / Chinois / Sud-Asiatique (p. ex. Indien de l'Inde, Pakistanais, Pnjabi, Sri-Lankais, etc.) / Noir (p. ex. Africain, Haïtien, Jamaïcain, Somalien) / Philippin / Latino-Américain / Asiatique du Sud-Est (p. ex., Cambodgien, Indonésien, Laotien, Vietnamien, etc.) / Arabe / Asiatique occidental (p. ex., Afghan, Iranien, etc.) / Japonais / Coréen / Autre – Précisez? ». À compter de 2001 également, le recensement contiendra des questions à propos du lieu de naissance des parents, de la langue parlée au travail et de la religion.

Réduction et prévention de la violence familiale

Le gouvernement fédéral a lancé sa première Initiative de lutte contre la violence familiale en 1990. Au cours de la mise en œuvre de cette première initiative, qui s'est échelonnée sur cinq ans, le Programme du multiculturalisme a reconnu que les messages du gouvernement sur la violence familiale n'atteignaient pas tous les Canadiens. En particulier, on s'était rendu compte que l'initiative n'avait pas rejoint, au sein des groupes minoritaires, les personnes ne parlant ni l'une ni l'autre des deux langues officielles. À la suite de ses interventions à ce sujet, le Programme du multiculturalisme a été invité à siéger au Comité interministériel de coordination et ainsi à influer sur les décisions touchant les politiques et l'application de la loi afin d'assurer qu'elles tiennent compte des besoins, des préoccupations et des intérêts des communautés ethnoculturelles du Canada.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

DIVERSITÉ DU CANADA

Diversité linguistique

En plus des deux langues officielles du Canada, les ministères et organismes du gouvernement fédéral reconnaissent dans les faits un grand nombre de langues « non officielles » un peu partout au pays. De plus en plus, les services sont dispensés en plus de deux langues afin de mieux servir le public canadien. À l'Agence des douanes et du revenu du Canada, le personnel de la Direction générale des programmes de l'observation dispense les services au public dans plus d'une vingtaine de langues. L'Agence Parcs Canada a mis au point des activités de mise en valeur du patrimoine accessibles en différentes langues, notamment le mandarin, l'allemand, l'italien, l'espagnol et le japonais. L'Agence offre à des groupes ethnoculturels des présentations dans la langue de leur choix, en mettant à contribution les connaissances linguistiques variées de ses employés. La Société canadienne d'hypothèques et de logement recourt de plus en plus régulièrement aux compétences linguistiques et aux connaissances culturelles de son personnel. En Ontario, ses services sont dispensés en 16 langues. En Colombie-Britannique, la SCHL fournit des renseignements à la population sinophone en utilisant des approches adaptées à leur réalité culturelle. Dans un questionnaire, la SCHL demande à ses employés d'indiquer leurs connaissances linguistiques de façon à pouvoir continuer à répondre aux besoins des clientèles diverses. Il peut s'agir d'accueillir et de renseigner les clients, de répondre à la correspondance, d'accueillir et parfois de faire des présentations à des délégations internationales lorsqu'elles arrivent au Canada. De même, Statistique Canada, en consultation avec des minorités visibles, des porte-parole autochtones et des collectivités de nouveaux Canadiens, continue à allonger la liste des langues utilisées pour interroger les résidents du pays aux fins du recensement. En 1991, outre le français et l'anglais, six langues autochtones et 26 langues étrangères ont été utilisées au cours d'interviews. En 2001, elles seront menées dans 18 langues autochtones et 41 langues étrangères.

Le Comité interministériel a affecté des crédits, administrés par le Programme du multiculturalisme, destinés au financement d'activités de prévention de la violence familiale au sein des communautés ethniques et raciales. Ce programme vient compléter les autres activités fédérales en matière de prévention en assurant que le message du gouvernement concernant la violence envers les femmes, les enfants et les personnes âgées atteignent les Canadiens ayant une connaissance rudimentaire des langues officielles.

La stratégie du Programme du multiculturalisme en matière de violence familiale a donné lieu à un certain nombre de réalisations concrètes, par exemple :

- réalisation, par des organisations partenaires, d'émissions de radio et de télévision en langues ancestrales portant sur la violence familiale, soit un total d'environ 55 émissions de télévision et 66 émissions de radio ayant été produites et diffusées jusqu'à présent;
- un message d'intérêt public de 30 secondes produit dans 14 langues d'origine (arabe, cantonais, persan, grec, italien, coréen, mandarin, polonais, portugais, panjabi, somali, espagnol, tamoul et vietnamien) ainsi qu'en français et en anglais, et destiné à un auditoire de quelque trois millions de personnes;

Diversité linguistique

En plus des deux langues officielles du Canada, les ministères et organismes du gouvernement fédéral reconnaissent dans les faits un grand nombre de langues « non officielles » un peu partout au pays. De plus en plus, les services sont dispensés en plus de deux langues afin de mieux servir le public canadien. À l'Agence des douanes et du revenu du Canada, le personnel de la Direction générale des programmes de l'observation dispense les services au public dans plus d'une vingtaine de langues. L'Agence Parcs Canada a mis au point des activités de mise en valeur du patrimoine accessibles en différentes langues, notamment le mandarin, l'allemand, l'italien, l'espagnol et le japonais. L'Agence offre à des groupes ethnoculturels des présentations dans la langue de leur choix, en mettant à contribution les connaissances linguistiques variées de ses employés. La Société canadienne d'hypothèques et de logement recourt de plus en plus régulièrement aux compétences linguistiques et aux connaissances culturelles de son personnel. En Ontario, ses services sont dispensés en 16 langues. En Colombie-Britannique, la SCHL fournit des renseignements à la population sinophone en utilisant des approches adaptées à leur réalité culturelle. Dans un questionnaire, la SCHL demande à ses employés d'indiquer leurs connaissances linguistiques de façon à pouvoir continuer à répondre aux besoins des clientèles diverses. Il peut s'agir d'accueillir et de renseigner les clients, de répondre à la correspondance, d'accueillir et parfois de faire des présentations à des délégations internationales lorsqu'elles arrivent au Canada. De même, Statistique Canada, en consultation avec des minorités visibles, des porte-parole autochtones et des collectivités de nouveaux Canadiens, continue à allonger la liste des langues utilisées pour interroger les résidents du pays aux fins du recensement. En 1991, outre le français et l'anglais, six langues autochtones et 26 langues étrangères ont été utilisées au cours d'interviews. En 2001, elles seront menées dans 18 langues autochtones et 41 langues étrangères.

Le Comité interministériel a affecté des crédits, administrés par le Programme du multiculturalisme, destinés au financement d'activités de prévention de la violence familiale au sein des communautés ethniques et raciales. Ce programme vient compléter les autres activités fédérales en matière de prévention en assurant que le message du gouvernement concernant la violence envers les femmes, les enfants et les personnes âgées atteignent les Canadiens ayant une connaissance rudimentaire des langues officielles.

La stratégie du Programme du multiculturalisme en matière de violence familiale a donné lieu à un certain nombre de réalisations concrètes, par exemple :

- réalisation, par des organisations partenaires, d'émissions de radio et de télévision en langues ancestrales portant sur la violence familiale, soit un total d'environ 55 émissions de télévision et 66 émissions de radio ayant été produites et diffusées jusqu'à présent;
- un message d'intérêt public de 30 secondes produit dans 14 langues d'origine (arabe, cantonais, persan, grec, italien, coréen, mandarin, polonais, portugais, panjabi, somali, espagnol, tamoul et vietnamien) ainsi qu'en français et en anglais, et destiné à un auditoire de quelque trois millions de personnes;

- une série d'articles sur la violence familiale destinés à environ 450 médias ethniques imprimés du Canada;
- une pochette d'information sur la violence familiale, élaborée à l'intention des professeurs de français et d'anglais langues secondes de tout le Canada;
- Un comité consultatif national d'intervenants chargé de conseiller le Programme du multiculturalisme sur d'éventuelles initiatives.

Grâce à ces efforts et à d'autres activités connexes, les messages et l'information concernant la violence en milieu familial sont largement diffusés au sein des communautés multiculturelles. Les leaders de ces communautés ont en outre été invités à an orcer un dialogue sur la violence familiale au sein de leurs communautés, et les victimes de violence familiale sont informées des recours juridiques dont elles disposent à cet égard au Canada. Par ailleurs, des interventions ont été menées auprès des autres ministères afin d'assurer que les questions de diversité soient prises en compte lorsqu'on modifie les politiques, l'application de la loi et les services offerts aux victimes de violence familiale.

Participation représentative au sein de l'administration publique

Une fonction publique qui reflète la composition et la diversité de la population, cela suppose que tous les particuliers disposent des mêmes possibilités d'influencer les décisions touchant les politiques d'intérêt public. Lorsque des personnes issues de groupes différents accèdent à la fonction publique, les membres de ces communautés sont alors reconnus comme des intervenants de plein droit dans le processus politique, qui ont la possibilité de participer à l'élaboration des politiques, des programmes et des services publics. Qui plus est, une fonction publique reflétant la composition démographique du Canada tirera avantage d'un éventail plus vaste de points de vue, de façons de voir et d'intérêts, et sera davantage à l'écoute des besoins de l'ensemble de la société canadienne dans l'établissement des priorités et la prise des décisions. Les Canadiens et les Canadiennes peuvent participer à l'administration des affaires publiques à titre d'employés de la fonction publique, d'experts-conseils ou comme citoyens participant à des consultations.

Diversité dans les activités de la Société Radio-Canada

La Société Radio-Canada (SRC) a pour mission de refléter le caractère multiculturel et multiracial du Canada. *La Loi sur la radiodiffusion* stipule que la programmation doit être principalement et typiquement canadienne, refléter la globalité canadienne et rendre compte de la diversité régionale du pays, tant au plan national qu'au niveau régional, et contribuer activement à l'expression culturelle et à l'échange des diverses formes qu'elle peut prendre.

DIVERSITÉ DU CANADA

La SRC est bien décidée à fournir aux Canadiens des nouvelles et de l'information pertinentes, à apporter son appui et sa contribution au riche capital culturel du pays et à jeter des ponts entre les diverses communautés et régions. Le succès en matière de programmation régionale repose sur la compréhension et la représentation des réalités culturelles locales et sur une évaluation de la programmation à cet égard. Ceci signifie, par exemple, qu'elle doit refléter les cultures autochtones en Saskatchewan, les cultures chinoises et sikhs en Colombie-Britannique et les cultures francophones et pluri-ethniques au Québec. La nécessité de satisfaire les besoins locaux et régionaux est fonction de la diversité culturelle, et non de normes de rendement.

Aujourd'hui, la SRC reflète l'évolution rapide de la mosaïque culturelle canadienne en cernant les besoins au niveau local et régional et elle évalue la pertinence de sa programmation en sollicitant l'opinion de ses auditoires et de la collectivité. Voici quelques exemples de programmes innovateurs récemment mis sur pied à la SRC :

- Le projet *New Voices* a pour but de donner à des présentateurs et présentatrices de talent, y compris des personnes issues de minorités visibles, l'occasion de se faire entendre à la radio anglaise de Radio-Canada. Depuis sa mise sur pied, le programme a attiré plus de 3 000 nouveaux pigistes, intervieweurs et présentateurs invités. De 60 à 70 p. 100 de ces personnes étaient des Autochtones et des membres de minorités visibles et d'autres groupes désignés.
- Le Fonds Coup de pouce s'est avéré un outil précieux en permettant à des stagiaires membres de groupes désignés d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour obtenir des postes au sein de la Société et en permettant à des employés en poste de se perfectionner en prenant part à des affectations spéciales. Les stages offerts ont trait généralement aux fonctions liées à la production des émissions, par exemple des postes de réalisateur, de reporter ou de monteur. Les stages financés par le Fonds ont pour but de permettre à des jeunes diplômés d'acquérir les compétences nécessaires pour répondre aux exigences des emplois à la SRC. Le Fonds Coup de pouce a également servi, avec l'appui du syndicat, à maintenir en fonction des membres de groupes désignés qui autrement auraient perdu leur emploi à la suite de compressions budgétaires.
- *Culture Choc/Culture Shock* est une émission diffusée simultanément sur la chaîne de télévision anglaise CBC Newsworld et la chaîne de télévision française RDI de Radio-Canada. Animée par Gregory Charles, un jeune journaliste noir, l'émission explore les modes de vie et les valeurs qui forment la diversité culturelle du Canada. De jeunes journalistes bilingues, munis de caméras vidéo, voyagent à travers le pays pour connaître les réalités vécues dans différents milieux.

Respecter *nos* différences

- CBC Newsworld présente aussi *The Passionate Eye*, une série documentaire présentée par Michaelle Jean, une journaliste, présentatrice et cinéaste primée. Originaire d'Haïti, elle s'est établie au Québec avec sa famille en 1968.
- *Canada Now* (Toronto) est une émission de nouvelles tournée sur place présentant chaque semaine une communauté ethnique différente de la région de Toronto. L'émission présente des reportages ayant pour but de mettre en lumière la scène multiculturelle torontoise.
- L'émission *Newscentre* de la CBC Newsworld à Toronto est présentée par Ben Chin, Coréen d'origine (né en Suisse), et l'édition nationale de Canada Now est présentée par Ian Hanomansing, originaire de la Trinité.

Don Knox, directeur principal des nouvelles et des actualités à la CBC et de Newsworld, affirme : « En ce qui concerne les animateurs et présentateurs, une représentation plus grande de la diversité dans les activités d'antenne est une réussite en soi ». De plus en plus, on entend les voix de personnes de diverses origines sur les ondes de la Société. Les auditeurs et les téléspectateurs réagissent positivement dans les commentaires qu'ils transmettent à ce sujet par courrier, par téléphone ou par Internet. Un résident de Fredericton, d'ascendance asiatique, écrivait : « Merci de nous donner une voix que nous n'avions jamais eue auparavant ».

En ce qui concerne les animateurs et présentateurs, une représentation plus grande de la diversité dans les activités d'antenne est une réussite en soi

Des enseignements transmis par Affaires indiennes et du Nord Canada

Affaires indiennes et du Nord Canada compte un point de jonction unique entre sa mission et les exigences de la *Loi sur le multiculturalisme canadien*. Il existe au Canada plus de 600 collectivités des Premières nations appartenant à 60 à 80 nations autochtones différentes, et c'est dans ce contexte que le Ministère aborde les questions de diversité et de différence culturelle.

Il y a plus de 10 ans, le Ministère a créé le Comité de l'avancement des employés autochtones (CAEA). Le Kumik, ou Conseil des aînés, a été mis sur pied suivant une recommandation du CAEA faite en 1990. L'organisme a pignon sur rue au rez-de-chaussée de l'administration centrale du ministère. En pénétrant dans l'immeuble, le visiteur est tout de suite impressionné par les murales, et en particulier le symbole ornant l'entrée du local – un cercle montrant quatre bras de couleurs brune, jaune, blanche et noire, se rejoignant au centre. Ce dessin symbolise, entre autres, quatre grands groupes raciaux unissant leurs efforts.

Les aînés autochtones dispensent des conseils et un encadrement psychologique et spirituel adapté à leur culture, aux employés autochtones qui vivent des problèmes attribuables aux différences culturelles. Ils les conseillent aussi sur la manière de concilier les croyances, la spiritualité et les cérémonies traditionnelles avec les exigences des milieux de travail modernes. Ils donnent aux employés et cadres de tous les niveaux du ministère l'occasion d'approfondir leurs connaissances et de se sensibiliser au contexte et au rôle historiques des peuples autochtones du Canada, ainsi qu'à leur situation et à leurs aspirations contemporaines. La présence des aînés à l'administration centrale, et l'intégration et l'enseignement des cultures autochtones dans les programmes d'orientation destinés au personnel, a créé une culture organisationnelle qui reconnaît l'importance de la diversité.

Tirant parti de son expérience, le Ministère a constitué son Groupe consultatif sur les minorités visibles en 1993 en s'inspirant du modèle du CAEA. Dans le cadre de son Plan sur l'équité en matière d'emploi, ce groupe consultatif agit à titre d'intervenant en faveur du recrutement, du maintien en poste, de la formation et de l'avancement des employés issus des minorités visibles. Le Groupe prépare pour février 2001 un plan d'action proposant des moyens d'assurer le recrutement et le maintien en poste de membres des minorités visibles et d'encourager leur avancement dans des secteurs clés. Un agent de liaison employé à plein temps a été mis à la disposition du Groupe. Le Ministère reconnaît l'importance des groupes de revendication pour réaliser l'équité en matière d'emploi. L'affectation d'employés à plein temps aux comités des groupes désignés ainsi que les possibilités de collaboration entre les comités sont deux facteurs qui ont contribué au succès de ces initiatives.

Ministère de la Justice Canada

Une des priorités du ministère de la Justice a trait aux emplois temporaires et consiste plus précisément à prendre des mesures concrètes et immédiates pour réduire le recours aux emplois d'une durée déterminée. Le Ministère a élaboré une politique de conversion du statut des postes qui tient compte du fait que les membres des groupes désignés ont droit à leur juste part de nominations pour une durée indéterminée, l'objectif étant d'abaisser de 39 à 17 p. 100 la proportion de membres de groupes désignés qui occupent des emplois temporaires.

Office national du film

Face à d'austères compressions budgétaires, l'Office national du film (ONF) a relevé le défi en profitant de l'occasion pour assouplir sa structure hiérarchique en favorisant une approche horizontale davantage axée sur le travail d'équipe. Tous les cinéastes ont une part de responsabilité en ce qui concerne les questions d'équité. Au moment même où ses crédits budgétaires avaient été amputés de

30 p. 100, l'ONF a dépassé ses objectifs d'équité en matière d'emploi dans le cas des Autochtones et des membres de minorités visibles. En 1999-2000, 29 p. 100 des personnes embauchées étaient des Autochtones, des membres de minorités visibles ou des personnes ayant une déficience. Parallèlement, l'organisme a mis sur pied, à l'intention des artistes autochtones et des artistes de couleur, des programmes informels de mentorat et des ateliers techniques pour enrichir leurs compétences en réalisation et production.

Recrutement à la fonction publique
Dans le cadre de sa stratégie générale de recrutement, la Commission de la fonction publique du Canada tient un répertoire de quelque 2 000 organisations multiculturelles non gouvernementales disséminées dans tout le pays, auxquelles elle communique tous les avis d'embauchage.

Statistique Canada
Statistique Canada a mis en œuvre un programme de stages dans le cadre de ses activités de formation destinées aux Autochtones et en vue d'améliorer sa capacité statistique au sein des communautés autochtones. Le programme, d'une durée de deux ans, procure aux stagiaires autochtones une base générale de connaissances et d'expérience pratique liées à la science et aux méthodes statistiques et acquises au cours d'une formation structurée et d'expériences de travail.

Partie IV : Une approche globale : un gage de réussite

Les administrateurs publics évoquent des défis et diverses stratégies pour les relever, au fil des efforts déployés pour aménager des institutions canadiennes véritablement multiculturelles. Une des conclusions que l'on peut d'emblée tirer de l'examen des facteurs de réussite, c'est qu'une institution peut généralement réaliser des progrès notables en alliant un ensemble de stratégies – en agissant sur plusieurs fronts en même temps. On présente ici les profils de quatre ministères et organismes fédéraux qui témoignent d'une approche globale intégrée et qui, ensemble, brossent un tableau convaincant du progrès. Certains éléments de ces approches sont abordés de façon plus détaillée à la *Partie VI : Facteurs de réussite institutionnelle*.

Agence des douanes et du revenu du Canada : consultations auprès des communautés

Depuis 10 ans, l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) s'efforce de faire en sorte que les diverses communautés culturelles aient accès à l'emploi, aux renseignements touchant le revenu et les douanes et à des services et des programmes convenablement dispensés.

Pour l'ADRC, il va sans dire que l'intérêt porté aux questions de multiculturalisme et de diversité est une question d'efficacité et d'efficience. La composition sociologique du public voyageur est devenue de plus en plus hétérogène, et le bureau des douanes est le premier contact qu'ont les visiteurs avec le Canada et le gouvernement fédéral. Il est devenu évident que le personnel autant que les services dispensés devaient refléter la diversité de la population canadienne. Les services de l'ADRC touchent plus de 110 millions de voyageurs chaque année et les commentaires des utilisateurs de ces services ont incité encore davantage l'Agence à examiner les moyens à prendre pour mieux répondre aux besoins des minorités visibles. De plus, les responsables des douanes reconnaissent qu'ils peuvent mieux s'acquitter de leurs responsabilités lorsque l'effectif reflète les communautés ethniques et raciales. Les membres des communautés ethnoculturelles du Canada payent eux aussi des impôts, et l'ADRC doit par conséquent communiquer et collaborer avec les communautés multiculturelles pour mener ses activités de manière plus efficace.

Afin d'améliorer la prestation des services aux Canadiens des minorités visibles et des groupes ethnoculturels, l'ADRC a pris des mesures pour consulter, embaucher et intéresser des membres de ces communautés. En 1998, des consultations ont été menées partout au pays sur les moyens d'améliorer les programmes d'administration des douanes et du commerce douanier. Le Ministre

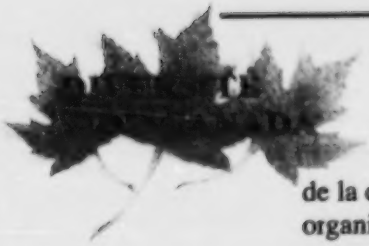
était particulièrement résolu à consulter les communautés ethnoculturelles. Par conséquent, des groupes de discussion représentatifs des voyageurs de ces communautés ont pris part aux consultations afin d'assurer que leurs points de vue soient pris en compte dans la mise à jour des programmes. Un certain nombre des projets entrepris dans la foulée de ces consultations ont amélioré les services dispensés aux communautés minoritaires.

La Direction générale des douanes a adopté une approche proactive pour cerner les obstacles et les problèmes éventuels dans la prestation de ses services. Des agents des douanes rencontrent régulièrement des groupes des minorités visibles et renseignent les voyageurs dans plusieurs langues. À la suite d'un forum tenu en 1999 par la United Chinese Community Enrichment Services Society de Vancouver, les Services frontaliers des douanes de la région du Pacifique ont établi un service d'agents possédant les connaissances culturelles et les compétences linguistiques nécessaires pour servir les clientèles de l'Asie et du Pacifique. En outre, un Comité consultatif asiatique des services douaniers a été créé. Ce comité conseille l'ADRC sur l'amélioration des services aux entreprises et aux voyageurs dans la région du Pacifique.

L'ADRC a atteint ses objectifs de représentation à l'échelle nationale grâce à un changement de la culture de l'organisation

Les divisions du revenu et de l'impôt se sont efforcées d'améliorer continuellement les communications destinées aux clientèles multiculturelles et de créer des partenariats solides avec les communautés ethnoculturelles. Ainsi, le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt recrute chaque année des bénévoles issus de différentes communautés culturelles et ceux-ci reçoivent la formation dont ils ont besoin pour pouvoir remplir les déclarations d'impôt de particuliers au sein de leurs communautés. Plusieurs bureaux offrent également des séances de formation spéciales à des Autochtones qui aident les membres de leurs communautés à remplir leur déclaration d'impôt. Ces activités efficaces d'information et de formation auprès des clients se sont avérées avantageuses pour les clients eux-mêmes tout en contribuant à diffuser une image positive des services d'impôt de l'Agence. Parmi les autres activités d'extension de l'Agence, il faut mentionner des entrevues dans différents médias (radio, télévision et journaux) dans des langues autres que les deux langues officielles ainsi que des présentations et des séances d'information offertes en partenariat avec des organisations multiculturelles à des groupes communautaires précis.

L'embauche de membres des minorités visibles a été un élément clé pour améliorer les services et répondre efficacement aux besoins de l'ADRC. Établie comme Agence en novembre 1999, et par conséquent responsable de l'entière gestion de ses ressources humaines, l'ADRC a pris des mesures importantes pour atteindre ses objectifs d'équité en matière d'emploi. Comme l'explique Elaine Courtney, chef intérimaire de l'Équité en matière d'emploi, « L'ADRC a atteint ses objectifs de représentation à l'échelle nationale grâce à un changement



de la culture de l'organisation ». Pour favoriser ce changement de la culture organisationnelle, l'ADRC offre une formation de base appelée Appui à l'équité en emploi et à la diversité, obligatoire pour tous les gestionnaires et employés. Ce programme souligne l'importante contribution que tous les employés doivent apporter à un milieu de travail inclusif et équitable. La gestion de l'équité en matière d'emploi est également partie intégrante des contrats de responsabilité des sous-commissaires.

L'ADRC a atteint son objectif de représentation des groupes désignés à l'échelle nationale et continue à déployer des efforts pour combler les lacunes qui subsistent dans certaines catégories professionnelles ou secteurs géographiques. Cette réussite est en partie attribuable au fait que l'ADRC collabore avec les syndicats et les représentants des groupes désignés de son personnel. Ces groupes sont consultés sur toutes les activités ayant trait à l'équité en matière d'emploi, depuis l'élaboration des plans d'action et tout au long du processus de mise en œuvre. L'Agence dispose en outre d'un vaste réseau d'intervenants dynamiques dans ce dossier, tant au niveau des employés qu'au niveau des cadres.

À la suite des résultats du sondage de 1999 auprès des fonctionnaires fédéraux de tous les ministères concernant la satisfaction des employés, l'ADRC a pris des mesures pour s'attaquer aux problèmes de harcèlement et de discrimination rapportés par quelques-uns de ses employés.

Tous ces efforts de l'Agence ont entraîné une diminution importante des plaintes de la part des clients. Les Services frontaliers des douanes de la région du Pacifique ont récemment effectué une évaluation de l'unité de services à la clientèle asiatique, tant auprès des clients internes que des clients externes. Cette évaluation concluait que l'unité offre un service fonctionnel à ses clients et que ce service devrait être maintenu. Les commentaires anecdotiques des agents des douanes étaient eux aussi favorables. Les employés ont souligné que leur tâche était plus facile maintenant qu'il existe une meilleure communication et une meilleure collaboration avec les communautés multiculturelles du Canada.

L'ADRC témoigne des avantages de l'intégration de la diversité culturelle dans tous les aspects de l'activité d'une organisation. Le vif intérêt manifesté par le Ministre en 1998 à l'égard des consultations auprès des minorités visibles a encouragé la consultation et la collaboration des membres des minorités visibles dans l'ensemble de l'organisation. L'ADRC reconnaît qu'une telle collaboration est essentielle pour améliorer la qualité du service et l'efficacité de ses programmes. Enfin, au fil de ces efforts, l'ADRC a reconnu que les compétences linguistiques et les connaissances culturelles du personnel constituent un atout important pour une institution, et que la participation des minorités visibles est avantageuse pour les entreprises canadiennes, pour les particuliers et pour le gouvernement fédéral.

Santé Canada : de la réprobation à la réussite

À Santé Canada, des plaintes déposées par des employés ont été prises en charge par l'Alliance de la capitale nationale sur les relations inter-raciales et portées à l'attention du Tribunal canadien des droits de la personne. En mars 1997, le Tribunal concluait que Santé Canada appliquait « des pratiques de dotation qui sont discriminatoires et contraires à l'article 10 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ». En d'autres mots, il existait à Santé Canada une discrimination systémique à l'égard des employés appartenant à une minorité visible. Le Ministère s'est vu imposer 25 mesures correctives par le Tribunal. Ces mesures touchaient trois grands secteurs d'activité :

- *Dotation*. Par diverses mesures touchant le recrutement et le ressourcement, le Tribunal ordonnait à Santé Canada d'accroître le nombre d'employés appartenant à une minorité visible parmi son effectif. Il précisait notamment que « Santé Canada commencera à nommer des membres des minorités visibles à des postes permanents de la catégorie EX/Gestion supérieure, au rythme de 18 p. 100 par année (soit le double du taux de disponibilité) pendant cinq ans, afin d'atteindre sur cette période une représentation proportionnelle à 80 p. 100 de ce groupe désigné dans cette catégorie ».
- *Avancement de carrière et formation*. Un certain nombre de mesures avaient pour but d'améliorer les perspectives de carrière des membres des minorités visibles. Ces mesures comprenaient la mise en œuvre de programmes de planification de carrière et d'encadrement de même que des programmes de perfectionnement en gestion et de formation au leadership pour les minorités visibles. Elles prévoyaient de plus, pour tous les gestionnaires et employés du ministère, des programmes de formation dans des domaines tels que les techniques impartiales d'entrevue d'emploi et les avantages généraux de la diversité.
- *Suivi et rapports*. Plusieurs autres mesures concernaient le suivi de ces mesures de redressement et la reddition de comptes. L'une d'elles visait notamment la création d'un comité d'examen interne devant faire rapport au Sous-ministre chaque trimestre et présenter régulièrement des rapports à la Commission canadienne des droits de la personne. Le Tribunal ordonnait de plus « une évaluation annuelle du rendement des employés de la catégorie EX/Gestion supérieure, soit les sous-ministres adjoints, les directeurs généraux, les directeurs et les chefs de division, en ce qui concerne l'entière observation de la présente ordonnance ».

En 1997, Santé Canada était à élaborer des lignes directrices sur la gestion de la diversité, mais la décision du Tribunal était bien davantage qu'un ensemble de lignes directrices : il s'agissait d'une décision ayant force obligatoire à laquelle le Ministère était tenu de se conformer en tous points.

Les efforts déployés par Santé Canada à la suite de cette décision du Tribunal offrent des exemples instructifs à la fonction publique en général, non seulement sur les moyens qui peuvent être pris pour atteindre les objectifs de représentation au sein de l'effectif, mais aussi sur la relation entre ces mesures et l'amélioration des programmes et des services pour toutes les communautés ethnoculcurelles du Canada. Le ministère a en effet élaboré un train de politiques et de programmes de promotion du multiculturalisme et de la diversité, dont une politique sur la rédaction des énoncés de qualités, des lignes directrices révisées sur le processus de discussion sur le rendement, des programmes de mentorat de la région de la capitale nationale et des régions, une politique et des lignes directrices sur la composition des jurys de sélection et la Politique stratégique d'apprentissage. Les programmes et ateliers de formation et de perfectionnement ont pour titres : Dotation pour les gestionnaires et sélection des membres des jurys (formation sur l'impartialité), Construire la diversité au travail, Communication sans frontières, Liste de contrôle du gestionnaire pour aider les employés à élaborer un plan de carrière et Ateliers de mentorat dans le domaine de la diversité.

Le Ministère a également élaboré plusieurs outils pour aider les gestionnaires dont Le personnel, votre principal atout : un guide pour les gestionnaires, des données semestrielles d'analyse de l'effectif (qui mettent en parallèle la représentation au ministère et la disponibilité sur le marché du travail); répertoire des organisations du milieu; le *Guide des carrières à l'intention des gestionnaires*, le bulletin semestriel du ministère sur la diversité et le Calendrier multiconfessionnel et multiculturel. Tous ces programmes et politiques intègrent des messages précis concernant les avantages et l'importance de la diversité pour l'organisation.

Tout en se conformant aux exigences imposées par l'ordonnance du Tribunal, Santé Canada a du même coup entrepris une révision complète de ses services. Un des éléments importants a été la reconnaissance de la diversité ethnoculturelle du Canada et la nécessité de tenir compte de cette diversité pour que Santé Canada puisse répondre à son obligation de servir équitablement tous les Canadiens.

La participation des minorités visibles et des autres groupes désignés ainsi que la mise en oeuvre des programmes et des ateliers sont les principaux critères servant à mesurer les progrès réalisés. En janvier 2001, l'effectif de Santé Canada compte 10,1 p. 100 de membres des minorités visibles, 7,0 p. 100 d'Autochtones, 4,8 p. 100 de personnes ayant une déficience et 66,5 p. 100 de femmes. C'est un des pourcentages les plus élevés de la fonction publique. Qui plus est, le pourcentage des membres des minorités visibles au niveau des cadres est lui aussi de 10 p. 100, et il atteint 12 p. 100 dans la catégorie scientifique et professionnelle.

Par ailleurs, Santé Canada a élargi la portée de ses services auprès des communautés ethnoculturelles du Canada. Par exemple, plus d'un cinquième (21 %) des initiatives du *Programme d'action communautaire pour les enfants* (PACE) s'adressent à des groupes ethnoculturels précis. Les programmes destinés aux Autochtones représentent 12 p. 100 des programmes *PACE* alors que ceux destinés à des groupes ethnoculturels en particulier, par exemple les communautés chinoise ou kurde, constituent 9 p. 100 de tous ces programmes. Les autres programmes *PACE* comportent un volet ethnoculturel et comptent des participants de différentes cultures. Le multiculturalisme est considéré comme un enjeu central dans toutes les initiatives du ministère, comme en témoignent par exemple les consultations nationales de 1997 sur le VIH/sida ou la publication dans plusieurs langues des documents de promotion de la santé, qu'ils soient consacrés à la santé des aînés ou des femmes, à l'alimentation, à l'exercice physique, au tabagisme ou à la violence familiale.

En janvier 2001, l'effectif de Santé Canada comptait 10,1 p. 100 de membres des minorités visibles, 7,0 p. 100 d'Autochtones, 4,8 p. 100 de personnes ayant une déficience et 66,5 p. 100 de femmes

Un examen des projets mis en œuvre par Santé Canada entre 1988 et 1997 révèle un profil intéressant de l'évolution du ministère face aux défis que constitue la prestation de services dans le contexte d'une population changeante. En 1988, Santé Canada a publié *Puis la porte s'est ouverte*, un rapport sur la santé mentale des nouveaux immigrants, qui a donné lieu à un certain nombre d'initiatives, notamment le financement de la recherche sur des questions de santé touchant les communautés multiculturelles et la production d'imprimés sur les ressources en santé à l'intention des personnes dont la première langue n'est ni le français ni l'anglais. Les années 1992 et 1993 ont été caractérisées par le financement de nombreux programmes destinés aux personnes âgées des communautés ethnoculturelles, dont *Ventures in Independence*, *Shared Wisdom* et *Info-Échange*, et d'initiatives multiculturelles concernant la violence familiale.

Parallèlement, le Ministère s'efforçait d'embaucher des personnes ayant des compétences linguistiques variées afin d'assurer la prestation de ses services, par exemple des agents d'inspection des aliments capables de parler chinois. C'est à ce moment-là que la Direction générale des services médicaux a commencé à publier ses annonces dans les médias autochtones et à cibler les collectivités autochtones pour y recruter des étudiants.

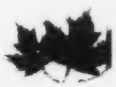
En 1993-1994, les questions de protection de la santé ont fait l'objet d'une attention particulière. Dans les diverses initiatives concernant le cancer du sein, le Ministère s'est assuré de la participation de membres des communautés culturelles dans toutes ses activités. Un accent particulier a été mis sur l'élaboration de ressources à l'intention des dispensateurs de soins au sein des communautés culturelles et le Ministère a commencé à rechercher des membres des groupes sous-représentés dans le processus d'embauchage.

En 1995-1996, on a demandé à toutes les divisions de la Direction générale de promotion et des programmes de la santé de porter une attention particulière aux groupes minoritaires et de fournir tous les services de Santé Canada en les adaptant aux différences culturelles. De nombreux partenariats avec des organisations ethnoculturelles ont alors été formés.

La décision du Tribunal des droits de la personne en 1997 arrivait donc à un moment plutôt propice. Toutefois, la réussite du ministère est attribuable à plusieurs autres facteurs. L'ordonnance du Tribunal fournissait un cadre de changement. Il restait à fixer des objectifs précis et à définir les moyens de les atteindre, ce qui fut fait.

L'appui de la haute direction se trouvait garanti par l'ordonnance du Tribunal. Cependant, plutôt que de simplement se conformer à la lettre de l'ordonnance, les gestionnaires supérieurs ont préféré en adopter l'esprit général. Dès lors, la diversité est devenue une thématique présente dans toutes les activités liées aux ressources humaines et dans tous les programmes et services. La diversité – ce qu'elle signifie pour le Ministère et pour le personnel – fait l'objet de franches discussions. Les gestionnaires supérieurs consultent les employés dans un souci constant d'amélioration.

Santé Canada reconnaît qu'il reste encore beaucoup à faire. Le Ministère entend continuer à déployer des efforts pour améliorer la culture organisationnelle et faire de Santé Canada un lieu de travail où les employés se sentent véritablement accueillis et valorisés, un milieu où ils veulent travailler.



Respecter *nos* différences

La Gendarmerie royale du Canada : Amélioration des services de police en Nouvelle-Écosse

Depuis l'établissement de communautés noires en Nouvelle-Écosse – qui remonte au XVIII[e] siècle – les relations entre Blancs et Noirs dans la province ont souvent été tendues. Cette situation a attiré l'attention à l'échelle nationale en 1996 lors d'incidents impliquant de jeunes Noirs et de jeunes Blancs à l'école secondaire du district de Cole Harbour.

La communauté noire revendiquait de meilleurs services de police et, en particulier, une meilleure représentation des Noirs au sein des forces policières. C'est en réponse à ces préoccupations qu'a été créé le programme pilote des agents de police communautaire, lorsque six personnes de race noire provenant de la collectivité locale ont joint les rangs du détachement de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) à Cole Habour. Le Programme du multiculturalisme du Patrimoine canadien a contribué 300 000 dollars sur trois ans à la mise en œuvre de ce programme. De plus, les agents du Programme ont fait appel à d'autres ministères et organismes du gouvernement et à des associations communautaires pour qu'ils collaborent au programme. Les agents communautaires ont suivi un stage de formation de quatre semaines à l'école de police de la GRC à Regina, suivi de trois mois de formation pratique à Cole Harbour. Au terme de leur formation, les agents communautaires ont joint les membres réguliers, collaborant aux activités de prévention du crime, d'intervention d'urgence, d'enquête, de relations publiques et d'information.

Pour la première fois de ma vie, j'ai entendu dire "notre service de police" à North Preston

Le programme des agents communautaires avait pour but premier d'améliorer les relations entre la GRC et les communautés noires locales et, par le fait même, d'améliorer le service. Au dire de tous, le programme a été un immense succès. Comme l'a affirmé Henry Bishop, directeur du Black Cultural Centre of Nova Scotia : « Auparavant, les agents de la paix suscitaient de la crainte parmi les Noirs. Aujourd'hui, nous percevons la GRC comme une force importante et positive au sein de la communauté ». Un résident a souligné pour sa part : « Pour la première fois de ma vie, j'ai entendu dire "notre service de police" à North Preston ». Les membres réguliers de la GRC n'étaient pas moins enthousiastes : « J'étais un de ceux qui était opposé à ce programme au début. J'avais l'impression que ça ne fonctionnerait pas, mais franchement aujourd'hui, je peux vous dire que je suis un de ses plus ardents partisans ».

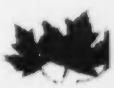
Le programme a eu un effet positif sur les agents communautaires eux-mêmes. Un autre objectif du programme était de donner aux participants l'occasion de perfectionner leurs compétences et de devenir éventuellement eux-mêmes des membres réguliers. À ce jour, deux de ces agents communautaires sont devenus des agents de la GRC à part entière. Par ailleurs, ceux qui n'ont pas entrepris une carrière dans la GRC ont cependant eu l'occasion d'acquérir des compétences utiles et d'améliorer leur confiance en soi.

Les familles des participants ont acquis un plus grand respect au sein de la collectivité. Les enfants et les jeunes ont commencé à percevoir les agents communautaires comme des exemples à suivre. L'amélioration du service de police a eu des retombées positives sur les entreprises locales et a favorisé un environnement plus sûr, à tel point qu'on y a récemment construit un nouveau centre de loisirs. Même le tourisme a augmenté. Quelque 4 000 touristes américains de race noire ont visité le Black Cultural Centre l'année dernière. On affirme que plusieurs auraient été impressionnés par le Mur de l'excellence – un projet financé par Patrimoine canadien – qui présente des personnes de race noire membres de la GRC.

Ce programme pourrait avoir des retombées plus importantes encore s'il incite un plus grand nombre de membres des minorités visibles à joindre les rangs de la GRC. Le Commissaire de la GRC pourrait bien un jour avoir été, en début de carrière, un des participants au programme des agents communautaires.

Le programme des agents communautaires existe au sein d'une culture organisationnelle favorable. La GRC, en effet, participe activement à des comités voués aux questions de diversité au sein de l'Association canadienne des chefs de police, du Centre canadien pour les relations interraciales de la police et d'autres associations. Elle collabore régulièrement à des initiatives parrainées par la B'nai Brith, une organisation non gouvernementale vouée aux droits de la personne. Partout au pays, en partenariat avec Patrimoine canadien, la GRC dispense à son personnel des séances de formation interculturelle. Par exemple, en Saskatchewan et en Alberta, la formation interculturelle favorise le rapprochement entre la police et les communautés autochtones. En Alberta, les séances de formation interculturelle sont habituellement données par les aînés de la communauté. Les réactions à ces programmes sont très positives, tant parmi les membres de la GRC que du côté des collectivités.

La GRC administre également de nombreux programmes complémentaires, tels les programmes d'emploi d'été pour les étudiants et les programmes destinés aux jeunes. Au moins la moitié des postes offerts dans le cadre de ces programmes vont à des jeunes issus des minorités visibles ou à des jeunes Autochtones. Le succès de ces programmes peut se mesurer à la grande popularité qu'ils connaissent d'année en année.



Toutefois, le principal facteur du succès du programme des agents communautaires de Cole Harbour découle de l'engagement solide de la GRC en matière de service à la collectivité. En effet, le service de police n'a pas hésité à consulter la population locale et à se mettre à l'écoute des besoins de la collectivité de Cole Harbour. Le programme a été créé en réponse à une demande de la collectivité locale, et non comme une mesure dictée par la GRC. Aujourd'hui, le processus de consultation se poursuit par l'intermédiaire du Comité consultatif communautaire de Cole Harbour et, au niveau provincial, du Comité consultatif pour les minorités visibles, ces deux organismes ayant directement accès aux décideurs. À l'échelon national, le Commissaire reçoit les conseils du Comité consultatif du Commissaire sur les minorités visibles et du Comité consultatif national du Commissaire sur les Autochtones, tandis que la mise en oeuvre des mesures liées à la diversité relève de la Direction de la gestion de la diversité et de la Direction des services de police communautaires, contractuels et autochtones.

Un des facteurs déterminants concernant la promotion de la diversité au sein de la GRC est le leadership exercé par ses dirigeants dans ce domaine depuis 1992, année où le Commissaire Inkster a institué les *Principes et engagements de la GRC à l'égard de la diversité*. Ses successeurs ont maintenu cette impulsion de départ. Aujourd'hui, on remet à chaque nouveau membre un aide-mémoire énonçant la mission et les valeurs de la GRC. Cette fiche proclame, entre autres : « Nous voulons fournir un service de la plus haute qualité grâce à un leadership dynamique, à la formation et à la technologie, de concert avec les collectivités que nous servons. Les employés de la Gendarmerie royale du Canada démontrent leur engagement envers les collectivités par le traitement de tous sans préjugés et dans le respect, et l'ouverture à la diversité culturelle ».

Au plan national, la GRC a encore du chemin à faire. Le nombre des Autochtones et des membres des minorités visibles a connu une augmentation de l'ordre de 225 p. 100 depuis 1990, mais les minorités visibles demeurent sous-représentées par rapport à la population en général. Qui plus est, seulement 1,8 p. 100 des officiers brevetés sont des Autochtones et seulement 0,6 p. 100 sont des membres des minorités visibles. Toutefois, vu le recrutement en grand nombre de ces personnes depuis quelques années, cette situation se corrigera peu à peu, à mesure que ces personnes acquerront de l'expérience et graviront les échelons du corps de police.

Partout au pays, la GRC s'efforce de mettre sur pied des projets fructueux comme le programme des agents communautaires et de recruter des membres des minorités visibles. À l'échelle nationale, le groupe des cadets, qui se compose d'environ 650 recrues au total, compte plus de 100 membres des minorités visibles. En Nouvelle-Écosse, le corps de police recrute une cinquantaine de nouveaux membres chaque année. La GRC s'est fixé comme

objectif annuel huit recrues issues des minorités visibles, pour atteindre une masse critique où les minorités visibles sont représentées au sein de l'effectif policier dans une proportion correspondant globalement au pourcentage que représentent les minorités visibles dans les collectivités servies par la GRC.

Le défi de la GRC est de maintenir cet élan concernant le recrutement de membres de minorités visibles et les programmes s'y rattachant tout en accordant une plus grande attention au maintien en poste et à l'avancement des membres des minorités visibles dans les rangs des membres réguliers du corps de police.

Une redéfinition de « l'art » au Conseil des arts du Canada

Lorsqu'une organisation s'en tient à la routine et néglige de se renouveler, elle risque fort d'exclure certains segments de sa clientèle. C'est ce qui a failli arriver au Conseil des arts du Canada il y a une douzaine d'années. Ses critères de financement reposaient sur une définition de « l'art » limitée à certains aspects de la culture canadienne, de sorte que les programmes de financement des arts étaient mal adaptés aux artistes issus des minorités visibles et aux artistes autochtones. Les revendications exprimées par divers groupes d'artistes à ce sujet ainsi que le leadership efficace exercé par la direction du Conseil ont tôt fait de changer la situation. Le Conseil des arts du Canada a entrepris un processus de changement organisationnel important, et non un simple rajustement dans les méthodes de prestation de quelques services.

Les pressions exercées sur le Conseil par des groupes d'artistes ont été déterminantes pour l'avancement de l'équité au sein de l'organisation. En 1957, une loi du Parlement établissait le Conseil des arts comme organisme autonome responsable de « développer et favoriser l'étude et la jouissance des arts, des humanités et des sciences sociales, de même que la production d'œuvres s'y rattachant ». Pour obtenir des fonds, les artistes présentent une demande au Conseil. Les décisions concernant les artistes ou les projets qui seront financés relèvent de comités formés de trois à sept artistes siégeant à l'un ou l'autre des nombreux « jurys » du Conseil. Ces comités d'évaluation par les pairs assurent la crédibilité du Conseil auprès du public dans la distribution des fonds et offrent aux artistes un forum leur permettant d'influer sur l'orientation des activités du Conseil. Au milieu des années 1980, il y avait de plus en plus d'artistes issus des communautés ethnoculturelles, tant au sein des comités d'évaluation que parmi ceux qui présentaient des demandes de financement. Et de plus en plus, on demandait d'élargir les définitions de ce que constituaient des activités artistiques. S'appuyant sur le bien-fondé de ces doléances, le Conseil a entrepris un processus de changement tout en élargissant en même temps l'influence des artistes sur ses activités.

C'est en souscrivant au principe de l'équité que le Conseil a répondu aux revendications des artistes. En 1989, la directrice exécutive, Joyce Zemans, a créé un Bureau de l'équité ainsi qu'un Comité consultatif pour l'égalité raciale dans les arts, composés d'artistes et d'employés du Conseil.

Au milieu des années 1990, le Conseil des arts a subi une réduction de 50 p. 100 du financement de ses ressources humaines, ce qui l'a obligé à entreprendre un examen et une restructuration fondamentale de son organisation. Ces réductions de personnel ont certes été pénibles, mais la remise en question des vieilles structures constituait en même temps une occasion propice d'instituer de nouvelles façons de faire favorisant une plus grande équité. En dépit de tous les chambardements, les comités consultatifs et le poste de coordonnateur de l'équité ont été maintenus.

L'équité demeure un principe structurel important au Conseil des arts. Lorsque le gouvernement fédéral a décidé d'accorder au Conseil une allocation supplémentaire de 25 millions de dollars par année (de 1997 à 2001), 1,5 million de dollars ont été affectés à la promotion de la diversité et 1,5 million aux programmes d'équité pour les artistes autochtones. Depuis le rapport du Comité consultatif de 1999, le coordonnateur de l'équité et le coordonnateur des Premiers Peuples relèvent directement de la directrice du Conseil, Shirley Thompson. Et le Comité consultatif sur l'équité est aujourd'hui un comité intégré qui réunit trois artistes, deux membres du personnel et deux membres du conseil d'administration, de sorte que l'action du Comité touche l'ensemble des activités de l'organisation. De fait, le Bureau de l'équité, la directrice et les membres du conseil d'administration siégeant au Comité consultatif ont convaincu le Cabinet du Premier ministre de l'importance de la diversité culturelle au Conseil des arts du Canada. Depuis 1998, le conseil d'administration compte parmi ses membres au moins une personne appartenant à une minorité visible et une personne issue des Premières nations.

Des progrès ont aussi été réalisés en matière d'équité en ce qui touche les pratiques de gestion des ressources humaines et la culture organisationnelle du Conseil. Les connaissances touchant la diversité culturelle et l'engagement envers l'équité culturelle ont été ajoutés au formulaire d'évaluation du rendement. Ces nouveaux concepts font maintenant partie de toutes les descriptions de tâches et offres d'emploi. L'effectif du Conseil compte 11 p. 100 de membres de minorités visibles dans une région où le taux de disponibilité est de 8,4 p. 100. Des artistes et des employés issus des minorités visibles sont présents dans tous les comités d'embauchage.

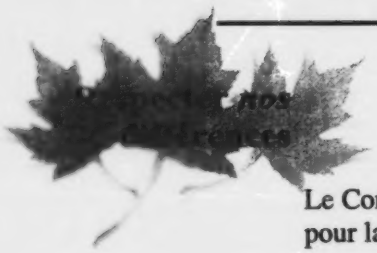
Parmi les nombreuses activités de sensibilisation, des artistes sont invités à faire des présentations à l'heure du déjeuner et à échanger avec les employés afin de développer une vision de la diversité culturelle de la vie artistique

canadienne. Cette vision est renforcée par la collaboration entre le personnel et les artistes au sein du Comité consultatif sur l'équité et par le travail des comités d'évaluation par les pairs. Des membres du personnel sont également actifs sur le terrain : ils tiennent des séances d'information auprès des différentes communautés ethnoculturelles, établissant ainsi des liens personnels et organisationnels avec les artistes et les diverses formes d'art qu'ils pratiquent.

Dans la foulée de l'adoption d'une nouvelle politique d'évaluation par les pairs en janvier 1997, le nombre d'artistes issus de minorités visibles siégeant à ces comités d'évaluation par les pairs a augmenté de 20 p. 100. Par exemple, au cours de l'exercice 1996-1997, des 755 artistes de toutes les régions du pays ayant fait partie de ces comités, 155 étaient issus des communautés multiculturelles ou des Premières nations. Les communautés ethnoculturelles exercent ainsi une plus grande influence au sein du Conseil et contribuent à enrichir sa vision d'une culture canadienne axée sur la diversité.

Les artistes des communautés ethnoculturelles obtiennent une plus grande part des ressources; l'année dernière, les artistes des Premières nations ont obtenu environ 5,7 millions de dollars. Le Conseil s'efforce aussi de faire connaître les artistes des diverses communautés culturelles et d'augmenter leurs chances d'obtenir des contrats. En 1998, l'initiative *Minispectacles des musiciens de cultures diverses et des Premiers Peuples* a permis à quelque 275 artistes de se produire devant des agents d'affaires et des organisateurs d'événements invités et a ainsi ouvert des débouchés pour plusieurs de ces artistes. À la suite de la récente initiative du Conseil *Native to Canada* au Worldwide Music Expo (WOMEX) de Berlin, les cinq artistes et groupes qui ont eu l'occasion de s'y produire ont tous obtenu des contrats par la suite.

Le Conseil utilise plusieurs autres moyens innovateurs pour mettre ses ressources à la disposition des communautés ethnoculturelles. Pour tous ses programmes, les lignes directrices fournissent une description étape par étape de l'évaluation des demandes de subventions, énonçant les critères à utiliser pour déterminer la composition des comités d'évaluation par les pairs, y compris la représentation de la diversité culturelle et raciale. Un dossier de renseignements généraux sur les programmes de subventions est disponible en mandarin, en espagnol, en punjabi et en inuktitut. Le Programme d'aide à la littérature orale et électronique finance des projets littéraires novateurs qui ne reposent pas sur les formats traditionnels de livres ou magazines imprimés (p. ex. la poésie dub ou rap, la poésie performance, etc.). Programme d'encadrement pour la création littéraire et l'édition encourage la publication des œuvres d'écrivains de la relève. Et le Conseil examine différentes formules de résidence pour les conservateurs issus des communautés ethnoculturelles.



Le Conseil des arts du Canada a encore plusieurs défis devant lui. Comme pour la plupart des ministères fédéraux, la haute direction du Conseil n'est pas représentative de la diversité. Des promoteurs du changement doivent sensibiliser les nouveaux employés issus d'organisations qui n'ont pas d'expérience en matière d'équité. Et le Conseil poursuit un travail à forte intensité de main-d'œuvre afin de diriger des ressources limitées vers des artistes et des organisations sous-financés. Le gouvernement fédéral donne le ton aux efforts qui sont déployés par chacune de ses organisations. Des politiques dynamiques ainsi qu'une influence accrue des Autochtones et des minorités visibles sur les priorités publiques pourraient rendre plus « normaux » les projets de changement institutionnel comme celui du Conseil des arts. Comme le dit l'artiste Lillian Allen, « il faut de la bonne volonté, et de la volonté politique ».

L'expérience du Conseil des arts du Canada est très instructive. Une évaluation de ses efforts en matière d'équité culturelle réalisée en 1999 identifiait ainsi les composantes de son modèle d'équité :

- une force de leadership bien positionnée ayant accès aux ressources et à l'autorité responsable;
- des liens étroits avec les communautés multiculturelles partout au Canada ainsi que l'accès aux processus de consultation et de participation de façon que le programme d'équité reste ancré dans la réalité et puisse être documenté et orienté par ceux qu'il touche directement;
- un cadre de travail visant la prise des mesures nécessaires pour mettre en œuvre et gérer le changement, qui valorise explicitement les rapports humains et le discours réfléchi;
- une masse critique d'énergie créatrice à l'intérieur comme à l'extérieur de l'institution qui favorise une disposition à prendre des risques, est ouverte au changement, s'intéresse à la différence, qui croit à l'apprentissage continu, à l'importance de l'autoperfectionnement et à l'effort de démocratisation de la démocratie;
- une souplesse organisationnelle qui permet de dépasser la hiérarchie institutionnelle et d'encourager l'apport collectif et la communication, tout en affirmant la responsabilité de l'institution;
- des ressources suffisantes pour combler les lacunes ou accélérer le rythme du changement au besoin;
- des approches inclusives permettant d'intégrer une représentation significative de la différence et de la diversité raciale aux niveaux critiques de processus décisionnel.

Parite V : Facteurs de réussite institutionnelle

Les exemples exposés à la partie IV ne représentent qu'un aperçu des activités menées aujourd'hui en appui au multiculturalisme canadien dans les institutions fédérales. Cependant, ils sont représentatifs de l'éventail des mesures qui sont prises à la grandeur de la fonction publique au regard des politiques, des programmes, des services et de la recherche. Ce sont des exemples de réussite dans le domaine du changement institutionnel – pour de grandes organisations et d'autres plus petites. À ce titre, des leçons peuvent être tirées de ces expériences dans le but d'aider d'autres institutions. Quelles leçons ont été apprises? Quatre facteurs de réussite s'en dégagent.

Le changement est lié à une analyse de rentabilisation

Aujourd'hui, les organisations de la fonction publique doivent être efficaces et efficientes dans l'exécution de leur mandat. Ce sont les citoyens autant que les dirigeants politiques qui l'exigent. La plupart des gestionnaires du secteur public se sont montrés à la hauteur de cette exigence et il existe aujourd'hui une foule de programmes et de services de grande qualité. Comme dans le secteur privé, tout se passe comme si la survie des institutions publiques dépendait de leur capacité d'ajouter à la société une valeur dont les bénéfices dépassent les coûts.

Les institutions qui parviennent à intégrer le multiculturalisme canadien sont celles qui relient politiques, programmes et services connexes à la « réussite de l'entreprise ». Dans la majorité des cas, la réussite consiste à mener à bien, de façon efficace, leur mission de servir tous les Canadiens.

À Cole Harbour (Nouvelle-Écosse), le programme des agents communautaires a découlé de l'exigence même de la GRC d'offrir de bons services de maintien de la paix à toutes les collectivités qu'elle sert, sans exception. Les programmes de diversité de l'Agence des douanes et du revenu du Canada ont découlé de l'importance pour l'Agence d'offrir d'excellents services à ses clients.

Afin de mener à bien sa mission, à savoir de servir toute la population du Canada en reflétant la société canadienne, Statistique Canada effectuera le recensement de 2001 dans 61 langues.

À Santé Canada, qui s'est vu imposer un programme de changement par la loi, la réussite n'est pas nécessairement attribuable à l'ordonnance du Tribunal canadien des droits de la personne, mais plutôt au fait que le Ministère a décidé d'utiliser l'ordonnance comme cadre d'orientation pour améliorer l'ensemble des services dispensés à une clientèle hétérogène.

La collectivité est véritablement mise à contribution

Dans tous les cas de réussite de changement institutionnel, les intéressés sont abondamment consultés. Dans l'élaboration d'un programme, la participation de ceux qui seront touchés par ce programme est toujours importante. Dans les programmes liés au multiculturalisme, leur participation est essentielle. Il est irréaliste et présomptueux pour les membres d'un groupe de tenter de prévoir les réactions des membres d'un autre groupe vis-à-vis un enjeu, surtout si l'enjeu est nouveau ou s'il n'a pas fait l'objet d'une attention suffisante auparavant.

Par conséquent, les institutions exemplaires font appel à la participation de membres de la collectivité à tous égards dans l'élaboration des politiques, des programmes et des services. Des membres de la collectivité sont présents dans les conseils d'administration et les comités consultatifs, ils participent à des groupes de discussion et à des assemblées publiques, et ils expriment leurs idées et leurs opinions par l'intermédiaire d'Internet. Équipe Canada consulte abondamment les associations ethnoculturelles pour planifier une mission internationale. Condition féminine Canada a mené de vastes consultations en 1999 en vue d'élaborer la politique sur l'égalité des sexes. Citoyenneté et Immigration Canada a mené de larges consultations en matière de politiques auprès des groupes ethnoculturels en vue d'élaborer des programmes pour les immigrants. Affaires indiennes et du Nord Canada fait appel aux conseils du Comité de l'avancement des employés autochtones depuis plus d'une décennie.

Les gestionnaires sont tenus responsables

De plus en plus, les institutions qui amorcent des changements en réponse au multiculturalisme canadien reconnaissent l'importance de la responsabilité de la gestion. Les administrateurs publics canadiens sont des personnes compétentes capables de produire des résultats à la hauteur des normes convenues. L'absence de normes dans un domaine quelconque, cependant, détourne l'attention de ce domaine, particulièrement vis-à-vis des priorités concurrentes. Ce qui est réalisé, c'est ce qui est mesuré et récompensé.

Dans le cas de la GRC, trois commissaires successifs ont privilégié dans leur programme d'action la prestation de bons services de maintien de l'ordre aux collectivités multiculturelles du Canada. Les cadres intermédiaires en ont fait autant et les résultats, particulièrement la rapidité des progrès réalisés durant la dernière décennie, ont démontré l'importance d'un solide leadership.

Santé Canada n'a pas eu d'autre choix que de se conformer aux exigences de l'ordonnance rendue par le Tribunal en 1997. Les gestionnaires de Santé Canada – jusqu'au sommet de la hiérarchie – risquaient des sanctions en cas de non-respect de l'ordonnance. Les gestionnaires du ministère, et c'est tout à leur honneur, ont traité l'ordonnance avec professionnalisme et ont simplement fait ce qui était nécessaire pour atteindre les résultats exigés.

Les mécanismes d'appui sont largement utilisés

Il existe une variété de mécanismes d'appui, comme le montrent les cas évoqués plus haut, sans lesquels il serait impossible de progresser. La combinaison appropriée de ces mécanismes dépend de la situation de l'institution, des besoins de ses clients et de la nature du changement recherché. Les mécanismes d'appui comprennent :

- *Recherche*. Des renseignements exacts et des données objectives sont essentiels pour élaborer des politiques publiques judicieuses. Le Programme du multiculturalisme s'appuie sur les renseignements fournis par Statistique Canada, sur des recherches indépendantes et sur les études réalisées par ses propres chercheurs pour documenter ses politiques, ses programmes et les conseils qu'il dispense aux autres ministères et organismes du gouvernement. Santé Canada avait commencé à modifier divers aspects de la prestation des services dès le début des années 1990 à la suite d'une étude réalisée par un chercheur indépendant.
- *Lignes directrices*. La Société canadienne d'hypothèques et de logement a tiré parti d'un ensemble détaillé de lignes directrices pour instaurer une gestion efficace de la diversité, conformément au *Plan de la SCHL relatif à la diversité*. De même, Santé Canada a su mettre à profit le cadre de travail que constituaient les 25 mesures énoncées dans l'ordonnance rendue en 1997 par le Tribunal canadien des droits de la personne. Il existe de nombreux guides à ce sujet, notamment une publication de Patrimoine canadien intitulée *Vers une pleine intégration : l'avantage de la diversité*, guide de planification du changement au sein des institutions canadiennes.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

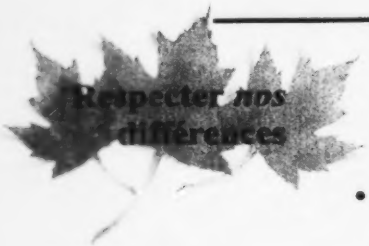
micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Respecter *nos* différences

- *Formation*. La plupart des institutions fédérales offrent une variété de programmes de formation connexes, notamment la formation concernant la diversité et la formation en leadership. Santé Canada a introduit des messages sur la diversité dans tous ses programmes de formation, aussi bien dans les ateliers d'encadrement, par exemple, que dans les cours de dotation.
- *Partenariats*. C'est en bonne partie dans le cadre de partenariats que Patrimoine canadien joue son rôle et exerce son influence dans les domaines liés à la diversité culturelle. Des représentants du Programme du multiculturalisme siègent à de nombreux comités conjoints et participent à des projets financés et gérés conjointement avec, par exemple, Citoyenneté et Immigration Canada, Santé Canada, des universités ou d'autres échelons de gouvernement. Les partenariats permettent une mise en commun des connaissances et l'utilisation des meilleurs atouts de chacun des partenaires.
- *Symboles*. Dans les installations de la GRC en Nouvelle-Écosse, des portraits de policiers de race noire sont bien en évidence sur les murs des salles et des couloirs. Les agents de la GRC de confession sikh portent le turban. Des objets représentatifs des cultures autochtones sont chose courante dans les installations de la GRC de l'Ouest du pays. De tels symboles sont une façon de communiquer aux visiteurs qu'ils sont les bienvenus.
- *Discussion franche*. Dans les cas exemplaires de changement global, comme à Santé Canada et à la GRC, les principaux intervenants déclarent que les différences de race, de culture et de religion sont discutées ouvertement. Lorsque des personnes de couleur, de sexe ou de religion différente peuvent discuter franchement des questions de diversité dans leur expérience de travail et leurs objectifs, habituellement des progrès s'ensuivent.

> ***Le « principe de répétition »***
> Selon Thomas Paul, directeur général des ressources humaines au ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, le principe de répétition est essentiel pour susciter un appui envers le multiculturalisme et la diversité. « Répétez votre message... encore et encore... dans chaque réunion, dans chaque présentation. »



- *Formation*. La plupart des institutions fédérales offrent une variété de programmes de formation connexes, notamment la formation concernant la diversité et la formation en leadership. Santé Canada a introduit des messages sur la diversité dans tous ses programmes de formation, aussi bien dans les ateliers d'encadrement, par exemple, que dans les cours de dotation.
- *Partenariats*. C'est en bonne partie dans le cadre de partenariats que Patrimoine canadien joue son rôle et exerce son influence dans les domaines liés à la diversité culturelle. Des représentants du Programme du multiculturalisme siègent à de nombreux comités conjoints et participent à des projets financés et gérés conjointement avec, par exemple, Citoyenneté et Immigration Canada, Santé Canada, des universités ou d'autres échelons de gouvernement. Les partenariats permettent une mise en commun des connaissances et l'utilisation des meilleurs atouts de chacun des partenaires.
- *Symboles*. Dans les installations de la GRC en Nouvelle-Écosse, des portraits de policiers de race noire sont bien en évidence sur les murs des salles et des couloirs. Les agents de la GRC de confession sikh portent le turban. Des objets représentatifs des cultures autochtones sont chose courante dans les installations de la GRC de l'Ouest du pays. De tels symboles sont une façon de communiquer aux visiteurs qu'ils sont les bienvenus.
- *Discussion franche*. Dans les cas exemplaires de changement global, comme à Santé Canada et à la GRC, les principaux intervenants déclarent que les différences de race, de culture et de religion sont discutées ouvertement. Lorsque des personnes de couleur, de sexe ou de religion différente peuvent discuter franchement des questions de diversité dans leur expérience de travail et leurs objectifs, habituellement des progrès s'ensuivent.

Le « principe de répétition »

Selon Thomas Paul, directeur général des ressources humaines au ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, le principe de répétition est essentiel pour susciter un appui envers le multiculturalisme et la diversité. « Répétez votre message... encore et encore... dans chaque réunion, dans chaque présentation. »

DIVERSITÉ DU CANADA

Partie VI : Une occasion à saisir, un avenir à bâtir

Dans son récent discours sur la Voie canadienne au 21e siècle, le Premier ministre Jean Chrétien déclarait : « Le gouvernement fédéral a des objectifs très clairs à proposer aux Canadiens relativement à ce que doit être le Canada moderne, le pays le plus inclusif au monde où des possibilités sont offertes de façon égale à tous les Canadiens. » L'application efficace de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* est un important volet de l'action du gouvernement à cet égard.

Le gouvernement fédéral a des objectifs très clairs à proposer aux Canadiens relativement à ce que doit être le Canada moderne, le pays le plus inclusif au monde où des possibilités sont offertes de façon égale à tous les Canadiens

La composition démographique de la société multiculturelle canadienne connaît une évolution de plus en plus rapide. L'immigration représente aujourd'hui 53 % de la croissance démographique du Canada. Près de la moitié des habitants du pays déclarent une origine ethnique autre que britannique, française ou autochtone. Le segment formé par les minorités raciales a doublé au cours des dix dernières années, et on estime qu'en 2005 celles-ci représenteront 15 % de la population canadienne. Déjà, les minorités visibles constituent la moitié de la population de la ville de Toronto.

Nous nous acheminons vers un Canada nouveau, un Canada multiculturel qui connaît de profonds changements démographiques en l'espace d'une seule génération. Le gouvernement fédéral a commencé à prendre en compte cette réalité il y a 30 ans. L'adoption de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* en 1988 a donné une impulsion vigoureuse à ce mouvement et entraîné des progrès et des résultats notables au cours de la décennie écoulée.

Au regard des politiques et des programmes, les institutions fédérales accordent une priorité de plus en plus grande aux questions de multiculturalisme. Par exemple, le Programme du multiculturalisme a apporté un soutien direct à des projets de recherche, d'information et d'action communautaire concernant les activités motivées par la haine et les préjugés. Citoyenneté et Immigration Canada a déployé des efforts pour accélérer le processus d'acceptation et de reconnaissance professionnelle de travailleurs qualifiés.

Les services au public ont été remaniés et améliorés, de façon considérable dans certains cas, grâce à des consultations auprès des collectivités et à la nécessité impérative de servir « tous les Canadiens ». Par l'entremise d'un comité interministériel, des fonds ont été alloués en appui à une importante initiative de lutte contre la violence familiale de façon à informer les communautés minoritaires au moyen d'émissions et de messages dans les

langues ancestrales à la radio et à la télévision, et d'articles destinés à la presse ethnoculturelle. En Ontario, la Société canadienne d'hypothèques et de logement offre ses services dans 16 langues différentes.

En ce qui touche l'équité en matière d'emploi, les recommandations du *Groupe de travail sur la participation des minorités visibles dans la fonction publique fédérale*, si elles sont mises en oeuvre, transformeront de façon appréciable le visage de l'administration publique fédérale au cours de la prochaine décennie. Les exemples que fournissent la GRC, Santé Canada, l'Agence des douanes et du revenu du Canada et d'autres institutions ouvrent la voie à une fonction publique pleinement inclusive.

Même s'il reste beaucoup à accomplir encore, les recherches menées jusqu'ici ont débouché sur d'importantes améliorations de politiques, de programmes et de services. Patrimoine canadien entretient des rapports avec les autres ministères du gouvernement pour les inciter à utiliser une « lentille de la diversité » dans toutes leurs recherches. En collaboration avec Statistique Canada, le ministère élabore l'*Enquête sur la diversité ethnique* qui sera menée en 2002.

Le Canada est bien placé pour construire sur la base de ses réussites antérieures. Il est essentiel de maintenir cet élan alors que nous avons mis en oeuvre des façons nouvelles et innovatrices de faire écho à notre richesse multiculturelle. Nous présentons ci-après six secteurs prometteurs qui de plus en plus retiennent l'attention des institutions fédérales.

Des projets pilotes, des politiques, des programmes et des services innovateurs
Il existe des politiques et des programmes liés à la diversité à la grandeur de la fonction publique et de la société canadienne. Ces activités ont connu une croissance importante au cours de la dernière décennie et ne montrent aucun signe d'essoufflement. Ces efforts doivent être reconnus et encouragés. Comme le souligne le présent rapport, des résultats ont été atteints et continuent d'être atteints dans tous les domaines de la *Loi sur le multiculturalisme canadien*.

Une des pratiques qui vaut la peine d'être encouragé en particulier, c'est celle des projets pilotes. À Vancouver, un projet pilote a été mené durant deux semaines par la Société Radio-Canada. Le journal télévisé de la chaîne anglaise a été transféré sur le site Web de la SRC, accompagné d'une traduction en chinois, le tout complété par des reportages de grands journaux chinois, traduits en anglais. La SRC a sollicité les commentaires de 600 personnes afin d'obtenir des suggestions et de mieux connaître les champs d'intérêt et la perception des questions de nature délicate. Les répondants ont formulé des commentaires sur le traitement de la question des « immigrants chinois illégaux » par le

radiodiffuseur national. Il y a eu aussi des commentaires sur la traduction des nouvelles et le concept général du projet. Les résultats du projet pilote seront utilisés pour élaborer d'autres projets de cette nature.

Patrimoine canadien au coeur de l'action

Ayant joué un rôle plutôt marginal auparavant, le Programme du multiculturalisme du Patrimoine canadien a de plus en plus occupé l'avant-scène au cours de la dernière décennie, par l'encouragement et l'aide fournis aux autres ministères et organismes du gouvernement. Alors que le multiculturalisme et la diversité prennent une place de plus en plus importante dans leurs programmes d'action, les autres ministères et organismes du gouvernement sollicitent les conseils du Programme dans l'élaboration de leurs politiques et de leurs programmes. Patrimoine canadien est un centre de connaissances spécialisées dans ce domaine. Le Programme continue à apporter son appui et sa contribution aux efforts des partenaires fédéraux.

Recherche

Le public canadien reste très peu renseigné sur le caractère de la diversité culturelle du Canada et sur l'ampleur et l'impact des changements démographiques. Il existe de plus en plus d'études sur la diversité, mais la diffusion efficace de ces données présente un autre défi. En conséquence, le débat public concernant le multiculturalisme, l'immigration, la diversité et le racisme est souvent teinté de désinformation et de stéréotypes.

À l'heure actuelle, les institutions fédérales n'ont pas suffisamment de données objectives pour assurer que leurs décisions tiennent compte des incidences de la diversité ethnique, raciale, linguistique et religieuse. La plupart du temps, les activités de recherche, les sondages et les enquêtes des ministères sont réalisés en fonction d'un échantillonnage qui ne permet pas toujours d'extraire des données pour examiner et comparer les questions sous l'angle de l'appartenance ethnique, raciale, linguistique ou religieuse.

De plus en plus d'études sur le multiculturalisme démontrent un lien décisif entre l'appartenance ethnique et raciale et des facteurs socio-économiques telles que la pauvreté, les disparités salariales, le niveau d'instruction, la santé ou le chômage. Beaucoup de choses encore restent incomprises à propos de cette interrelation et des incidences de l'appartenance ethnique, raciale, linguistique et religieuse sur l'efficacité des politiques publiques dans ces domaines.

Avec les ressources limitées dont il disposait, le Programme du multiculturalisme a été en mesure de stimuler un vaste éventail de projets de recherche, comme il a été indiqué plus haut. Cependant, d'autres études sont nécessaires. Conséquemment, les nouvelles stratégies de recherche viseront quatre domaine :

- *Données de référence*. Trois grands projets sont prévus afin d'assurer que le gouvernement dispose d'une base d'information suffisante pour mieux comprendre la diversité culturelle et documenter les politiques et les décisions à cet égard dans l'ensemble de l'administration fédérale. Ces projets – l'Enquête sur la diversité ethnique, une enquête majeure sur les attitudes de la population à l'égard du multiculturalisme et de la diversité, et une série de profils de collectivités – constitueront une base solide pour d'autres recherches. L'Enquête sur la diversité ethnique en particulier aidera tous les ministères et organismes du gouvernement à élaborer leurs politiques et à concevoir ou améliorer leurs services.
- *Modification des pratiques de recherche*. Des efforts incessants sont déployés afin d'améliorer les méthodes de recherche et de sondage au sein de Patrimoine canadien et dans les autres ministères fédéraux. Des ressources supplémentaires seront nécessaires pour accroître la taille des échantillons. Une politique sera élaborée dans le but d'établir des normes minimales d'échantillonnage pour les sondages, les enquêtes et les projets de recherche.
- *Recherche orientée*. Le Programme du multiculturalisme continue de financer des recherches au moyen d'un appel de projets de recherche et des subventions pour projets de développement de recherche du programme Explorations. Ainsi, le financement est accordé pour étudier des questions d'intérêt pour le Ministère, telles les activités fondées sur la haine et les incidences économiques de la diversité.
- *Diffusion des résultats de recherche*. Le Programme du multiculturalisme continue d'appuyer de nombreuses initiatives pour assurer que les résultats des recherche sont communiqués de façon efficace aux autres ministères, aux groupes d'intérêt, aux médias, aux universités et au public canadien en général. Une coordination avec les institutions partenaires devient de plus en plus nécessaire pour assurer que les ressources appropriées soient transmises aux parties concernées de la manière la plus efficace possible.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

DIVERSITÉ DU CANADA

Quelles sont les questions auxquelles il faut répondre?

Selon les chercheurs du Programme du multiculturalisme de Patrimoine canadien, des efforts soutenus sont nécessaires en matière de recherche en vue de mieux comprendre la relation qui existe entre des variables socio-économiques et la diversité ethnique, raciale, linguistique et religieuse. De plus, des institutions clés des administrations fédérale, provinciales et municipales qui oeuvrent dans des domaines comme la justice, les services sociaux, l'éducation ou la santé, doivent assurer que les facteurs ethniques, raciaux, linguistiques et religieux sont pris en compte dans leur collecte de données et leur recherche. Il faut obtenir des réponses à des questions comme celles-ci :

- De quelle manière les perceptions du public à l'égard de la diversité culturelle ont-elles évolué depuis 1991 et sur quoi les gens fondent-ils leurs opinions?
- Le racisme connaît-il une aggravation ou un recul dans la société canadienne? Quels sont les indicateurs à utiliser pour déterminer l'ampleur du racisme?
- Quels mécanismes s'avèrent les plus efficaces pour contrer et atténuer le problème du racisme?
- Quels sont les indicateurs de vulnérabilité et de prédisposition aux activités motivées par la haine et les préjugés?
- Quelles sont les répercussions à long terme de l'intimidation et du harcèlement à caractère raciste sur les enfants d'âge scolaire?
- Quels sont les coûts et les retombées économiques de la diversité ethnique, raciale et religieuse au sein de la main-d'oeuvre et dans le marché?
- Comment les enseignants et les administrations scolaires du Canada répondent-ils à la diversité ethnique, raciale et religieuse?
- Quelles sont les incidences de la nouvelle *Loi électorale du Canada* (projet de loi C-2) sur la participation des Canadiens appartenant aux minorités à la vie politique?
- Quelle est l'incidence de la représentation de la diversité dans les médias sur la constitution de l'identité et la perception de l'acceptation sociale?

Suivi

Aujourd'hui, la fonction publique du Canada cherche à valoriser la diversité et déploie des efforts pour créer des institutions pleinement inclusives tant en ce qui concerne les services que l'emploi. Par ailleurs, les gestionnaires responsables se demandent de plus en plus : Comment pouvons-nous mesurer les progrès réalisés afin de continuer à innover et à répondre aux besoins et d'assurer le maximum d'efficacité des programmes?

Même si l'alignement de statistiques peut sembler une façon un peu simpliste d'évaluer les enjeux complexes de la diversité, les gestionnaires reconnaissent de plus en plus l'importance des instruments de suivi et de mesure dans la gestion de leur plan d'action en matière de multiculturalisme. Voici quelques-uns des

DIVERSITÉ DU CANADA

Quelles sont les questions auxquelles il faut répondre?

Selon les chercheurs du Programme du multiculturalisme de Patrimoine canadien, des efforts soutenus sont nécessaires en matière de recherche en vue de mieux comprendre la relation qui existe entre des variables socio-économiques et la diversité ethnique, raciale, linguistique et religieuse. De plus, des institutions clés des administrations fédérale, provinciales et municipales qui oeuvrent dans des domaines comme la justice, les services sociaux, l'éducation ou la santé, doivent assurer que les facteurs ethniques, raciaux, linguistiques et religieux sont pris en compte dans leur collecte de données et leur recherche. Il faut obtenir des réponses à des questions comme celles-ci :

- De quelle manière les perceptions du public à l'égard de la diversité culturelle ont-elles évolué depuis 1991 et sur quoi les gens fondent-ils leurs opinions?
- Le racisme connaît-il une aggravation ou un recul dans la société canadienne? Quels sont les indicateurs à utiliser pour déterminer l'ampleur du racisme?
- Quels mécanismes s'avèrent les plus efficaces pour contrer et atténuer le problème du racisme?
- Quels sont les indicateurs de vulnérabilité et de prédisposition aux activités motivées par la haine et les préjugés?
- Quelles sont les répercussions à long terme de l'intimidation et du harcèlement à caractère raciste sur les enfants d'âge scolaire?
- Quels sont les coûts et les retombées économiques de la diversité ethnique, raciale et religieuse au sein de la main-d'oeuvre et dans le marché?
- Comment les enseignants et les administrations scolaires du Canada répondent-ils à la diversité ethnique, raciale et religieuse?
- Quelles sont les incidences de la nouvelle *Loi électorale du Canada* (projet de loi C-2) sur la participation des Canadiens appartenant aux minorités à la vie politique?
- Quelle est l'incidence de la représentation de la diversité dans les médias sur la constitution de l'identité et la perception de l'acceptation sociale?

Suivi

Aujourd'hui, la fonction publique du Canada cherche à valoriser la diversité et déploie des efforts pour créer des institutions pleinement inclusives tant en ce qui concerne les services que l'emploi. Par ailleurs, les gestionnaires responsables se demandent de plus en plus : Comment pouvons-nous mesurer les progrès réalisés afin de continuer à innover et à répondre aux besoins et d'assurer le maximum d'efficacité des programmes?

Même si l'alignement de statistiques peut sembler une façon un peu simpliste d'évaluer les enjeux complexes de la diversité, les gestionnaires reconnaissent de plus en plus l'importance des instruments de suivi et de mesure dans la gestion de leur plan d'action en matière de multiculturalisme. Voici quelques-uns des

indicateurs utilisés pour lesquels il existe des données de référence, et à l'égard desquels les mesures de rendement pourraient faire l'objet d'un suivi dans l'avenir :

- participation aux études, et niveau de scolarisation;
- participation à divers secteurs professionnels, y compris la fonction publique fédérale;
- participation à l'action bénévole et aux dons de bienfaisance;
- financement des projets et autres programmes dans les secteurs des arts, des musées, des festivals, et dans d'autres activités culturelles;
- différences salariales;
- sondages d'opinion publique concernant les attitudes à l'égard des minorités visibles.

Jeunesse

Le discours du Trône du 12 octobre 1999 accordait une attention particulière aux jeunes et à la créativité. Le gouvernement annonçait qu'il allait « offrir, aux jeunes de 13 ans et plus, la possibilité de créer leurs "premières oeuvres", qu'ils utilisent des techniques traditionnelles ou nouvelles dans les secteurs des arts, de la culture, de la technologie numérique et d'autres industries ».

Le ministère du Patrimoine canadien donne suite à cet engagement en élaborant l'Initiative des premières oeuvres, un nouvel investissement stratégique destiné à fournir un meilleur appui à la jeunesse canadienne. Se fondant sur de récentes consultations menées dans tout le Canada, cette initiative a pour but d'assurer que *tous* les jeunes du Canada – particulièrement les jeunes marginalisés et les jeunes qui font face à des obstacles multiples à une interaction sociale positive et qui n'auraient pas autrement la possibilité de participer – d'avoir accès à des activités qui les aident à développer leur talent créateur et leurs compétences sociales et professionnelles. Premières Oeuvres encouragera et appuiera également les jeunes artistes et artisans culturels les plus talentueux issus de tous les groupes ethniques, ce qui aura pour résultat d'accroître le nombre et la diversité des futurs créateurs canadiens. Compte tenu du fait qu'un tiers de tous les enfants canadiens âgés entre 5 et 15 ans appartiennent aux groupes des minorités et autochtones, Premières Ouvres jettera les bases du développement d'une culture polyvalente et diversifiée parmi la jeunesse du Canada.

Liens entre les programmes d'action concernant l'équité en matière d'emploi et la diversité

Les cadres supérieurs de la fonction publique reconnaissent aujourd'hui les liens et les rapports qui existent entre les lois et les programmes qui touchent les droits de la personne, l'équité en matière d'emploi et le multiculturalisme. Par conséquent, les efforts de concertation se multiplient entre le Conseil du Trésor, la Commission de la fonction publique, la Commission canadienne des droits de la personne et Patrimoine canadien afin d'appuyer les efforts déployés par la fonction publique pour devenir pleinement inclusive et représentative. En même temps, les cadres supérieurs de la fonction publique déploient des efforts concertés et soutenus pour mieux sensibiliser l'ensemble de la fonction publique aux avantages de la diversité et de l'inclusion. À l'avenir, les activités de recherche, de suivi et d'établissement des rapports dans ces domaines pourront être amalgamées.

Conclusion

Le Canada a toujours été un pays caractérisé par la riche diversité de ses habitants et de ses cultures, depuis nos Premiers Peuples jusqu'à nos cultures originaires de l'Afrique et de l'Asie, en passant par notre héritage européen. Durant deux siècles, toutefois, les cultures blanches française et anglaise ont constitué la majorité de la population. Ces dernières années, l'immigration a changé cette situation.

Notre histoire n'est pas sans taches au chapitre de la discrimination raciale, loin de là. Cependant, des progrès importants ont été accomplis au cours des dernières décennies. Et surtout, nous avons beaucoup appris au sujet des défis que présente la diversité culturelle et raciale et des moyens à prendre pour comprendre, valoriser et tirer avantage de notre diversité culturelle et raciale.

Dans la décennie qui vient, notre façon d'utiliser les leçons apprises déterminera si le Canada deviendra aux yeux du monde un modèle dans la gestion de la diversité, ou un cas type d'occasions ratées. Grâce à une approche d'études de cas, à une ouverture à la consultation et à des perspectives différentes, à un leadership responsable, et à la mise en oeuvre d'une variété de mécanismes d'appui, le gouvernement fédéral et les institutions qui en relèvent ont joué un rôle directeur pour paver la voie à de nouveaux progrès. Mais il nous faut redoubler d'ardeur. Les bénéfices seront incommensurables.

Annexe A : Vers une gestion axée sur les résultats au Programme du multiculturalisme

Diligence raisonnable dans l'administration des subventions et contributions

Le gouvernement du Canada est résolu à assurer le plus haut niveau de responsabilité dans l'administration des fonds publics. Pour répondre à cette exigence et aux recommandations formulées par le Vérificateur général du Canada, le Programme du multiculturalisme de Patrimoine canadien a renforcé sa capacité de gestion axée sur les résultats.

Par exemple, les gestionnaires et les agents du Programme du multiculturalisme ont participé à une série de séances de formation sur la diligence raisonnable et l'obligation de rendre compte afin d'assurer le plus haut niveau de responsabilité dans la gestion des subventions et contributions. Parmi les mécanismes et les outils établis ou améliorés au cours des 18 derniers mois, mentionnons :

- Comité de révision national – tous les dossiers de subventions et contributions qui ont fait l'objet de procédures renforcées de suivi sont soumis à ce comité composé de cadres supérieurs, qui entérine ou rejette la recommandation pour approbation; tout comme les comités de révision par les pairs à l'administration centrale et dans les régions, ce comité national applique la fonction d'interrogation demandée, dans le cadre du processus d'administration des subventions et contributions;
- Procédures renforcées de suivi – avant de parvenir au Comité de révision national, chaque subvention ou contribution proposée est soumise à un examen plus approfondi des directions des Finances, des Examens ministériels et du personnel du Programme afin d'assurer que toutes les mesures de diligence raisonnable sont appliquées;
- Systèmes de gestion de l'information relatives aux subventions et aux contributions (SGISC) – base de données décentralisée accessible à l'échelle du ministère, opérationnelle depuis le 1er avril 2000, qui comprend un ordinogramme étape par étape pour la gestion des subventions et contributions, exigeant l'approbation écrite de l'agent compétent à chacune des étapes;
- Directives concernant la gestion des subventions et contributions – un aide-mémoire a été produit à l'intention du personnel du Programme, comme guide de référence sur les politiques pertinentes du Conseil du Trésor et et les lignes directrices du Programme;

DIVERSITÉ DU CANADA

- élaboration et approbation du Cadre de rendement du Programme du multiculturalisme.

Cadre de rendement du Programme du multiculturalisme

Le cadre de rendement du Programme du multiculturalisme décrit comment les ressources du Programme seront utilisées afin de produire des résultats pour les Canadiens. En 1999-2000, les gestionnaires et les agents de programme ont tenu des ateliers sur les ébauches successives de ce cadre de travail. L'outil qu'ils ont conçu, et qui tient compte des commentaires formulés par la Direction générale des examens ministériels du Patrimoine canadien, aide le personnel autant que les groupes clients à planifier des initiatives qui répondent clairement aux objectifs du Programme, comportent une forte possibilité de produire des résultats soutenus à long terme et qui peuvent être mesurés au moyen d'indicateurs sociaux précis.

De plus, le Programme du multiculturalisme a instauré la gestion axée sur les résultats comme outil de planification pour les groupes clients de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de l'Ontario et du Canada atlantique, en offrant des séances de formation à plus de 40 organisations ethnoculturelles et multiculturelles en 1999-2000 et à plus de 100 organisations en 2000-2001.

À compter de 1999-2000, les gestionnaires et les employés du Programme du multiculturalisme, tant à l'administration centrale que dans les bureaux régionaux du Patrimoine canadien, ont participé à des séances de formation sur l'utilisation du cadre de rendement. À ce jour, plus de 90 membres du personnel ainsi que tous les gestionnaires du programme ont reçu cette formation de base. De plus, le Programme du multiculturalisme a instauré la gestion axée sur les résultats comme outil de planification pour les groupes clients de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de l'Ontario et du Canada atlantique, en offrant des séances de formation à plus de 40 organisations ethnoculturelles et multiculturelles en 1999-2000 et à plus de 100 organisations en 2000-2001. Ainsi, pour le prochain exercice, le Programme du multiculturalisme recueillera des données plus précises sur les résultats atteints par les projets qu'il finance d'un bout à l'autre du pays.

Le cadre de rendement sert de modèle logique permettant aux utilisateurs de prendre en compte les facteurs fondamentaux requis pour élaborer des projets pertinents, efficaces et axés sur les résultats :

- Évaluation de situation – fondée sur les données et les études disponibles concernant les facteurs internes et externes – le point de départ;
- Résultat clé : incidence ultime – perspective à long terme;
- Résultats importants : participation et résultats directs – identification des participants, bénéficiaires et intervenants du projet, et prévision des résultats à court terme au regard des objectifs;
- Activités et produits – méthodologie du projet;
- Ressources – montants des subventions et contributions, coûts de fonctionnement et de gestion, et ressources humaines;

- Les indicateurs de rendement doivent être déterminés, établissant les renseignements de base et confirmant les indicateurs servant à mesurer les éléments, les réalisations et les ressources.

Le cadre de rendement élaboré par le Programme du multiculturalisme comprend un modèle logique pour chacun des quatre secteurs d'intervention suivants :

- les minorités ethnoraciales participent aux processus de décisions publics;
- les communautés et le public en général amorcent un dialogue éclairé et une action soutenue pour combattre le racisme;
- les institutions publiques éliminent les obstacles systémiques;
- les politiques, les programmes et les services fédéraux répondent à la diversité.

Des résultats clés ont été désignés et des activités sont prévues pour chacun de ces quatre grands secteurs d'intervention. Par exemple, en ce qui concerne le quatrième secteur d'intervention - les institutions fédérales - le rapport annuel est un des mécanismes permettant au Programme d'intervenir sur la mise en œuvre des politiques, des programmes et des services fédéraux répondant à la diversité. Le rapport, qui présente une vue d'ensemble cette année et qui portera ultérieurement sur les résultats et la mesure du succès, vise à aider les partenaires à mieux comprendre la politique du multiculturalisme et la portée de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* pour tous les Canadiens.

Indicateurs de rendement

Le Programme du multiculturalisme élabore des indicateurs de rendement précis qui devraient permettre au gouvernement et aux citoyens du Canada de mieux mesurer le succès de l'application de la politique dans l'administration fédérale. Ils sont encore à un stade préliminaire, compte tenu des difficultés que pose la mesure du changement social, et devront être discutés et peaufinés de concert avec les partenaires fédéraux, et avec les organisations non gouvernementales également. S'appuyant sur la *Loi sur le multiculturalisme canadien*, ces indicateurs doivent correspondre aux trois grands objectifs de la politique – justice sociale, participation civique et identité – et permettre de mesurer des résultats dans les domaines social, culturel, économique et politique.

DIVERSITÉ DU CANADA

Index des institutions fédérales

Affaires indiennes et du nord Canada 34, 35, 52, 54
Agence canadienne de développement international 24
Agence des douanes et du revenu du Canada 14, 31, 37, 38, 39, 51, 56
Agence Parcs Canada 24, 25, 31
Bureau du directeur général des élections 5, 59
Citoyenneté et Immigration Canada 17, 27, 28, 29, 52, 54, 55
Commission canadienne des droits de la personne 22, 61
Commission de la fonction publique du Canada 20, 21, 22, 36, 56, 61
Condition féminine Canada 18, 19, 52
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 19, 20
Conseil des arts du Canada 47, 48, 49, 50
Gendarmerie royale du Canada 44, 45, 46, 47, 51, 53, 54, 56
Industrie Canada 15, 21
Ministère de la Justice 15, 22, 35
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international 24, 52
Office national du film 35, 36
Patrimoine canadien . . . . 4, 5, 6, 8, 9, 10, 13, 14, 15, 16, 17, 24, 25, 26, 27, 29, ... 30, 31, 32, 44, 45, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64
Santé Canada 40, 41, 42, 43, 52, 53, 54, 56
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada 20, 21, 22, 56, 61
Société canadienne d'hypothèques et de logement 29, 30, 31, 53, 56
Société Radio-Canada 32, 33, 34, 56
Statistique Canada 15, 18, 26, 27, 30, 31, 36, 51, 53, 56

Les ministères, organismes et sociétés de la Couronne suivants ont présenté leur rapport d'activités en vertu de la *Loi sur le multiculturalisme canadien*.

Administration de pilotage des Laurentides
Agence canadienne d'évaluation environnementale
Agence canadienne de promotion économique du Canada atlantique
Agence canadienne d'inspection des aliments
Agence canadienne de transport
Agence spatiale canadienne
Archives nationales du Canada
Banque de développement du Canada
Banque du Canada
Bibliothèque nationale du Canada
Bureau d'information du Canada
Bureau du vérificateur général
Centre canadien de gestion

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail
Centre de recherche pour le développement international
Commission canadienne de sûreté nucléaire
Commission canadienne du lait
Commission de la capitale nationale
Commission de l'immigration et du statut de réfugié
Commission des champs de bataille nationaux
Commission des relations de travail dans la fonction publique
Commission nationale des libérations conditionnelles
Conseil de recherche en sciences naturelles et en génie du Canada
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
Construction de défense Canada
Cour fédérale Canada
Défense nationale
Développement économique du Canada
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada
Environnement Canada
Galerie nationale du Canada
Musée canadien de la nature
Office national de l'énergie
Pêches et océans Canada
Réseau de leadership, Le
Ressources naturelles Canada
Service canadien du renseignement de sécurité
Société d'assurance-dépôt du Canada, La
Société des postes Canada
Société du musée canadien des civilisations
Société du musée des sciences et de la technologie
Société immobilière du Canada
Solliciteur général Canada
Sénat du Canada, Le
Service correctionnel Canada
Société d'expansion du Cap-Breton
Société du crédit agricole
Société pour l'expansion des exportations
Travaux publics et services gouvernementaux Canada
Tribunal canadien des droits de la personne
Tribunal de l'aviation civile
Téléfilm Canada
Transports Canada